

**PELAKSANAAN *SERVICE EXCELLENCE*  
OLEH *CUSTOMER SERVICE* GUNA MENINGKATKAN  
MUTU PELAYANAN ANGGOTA DI KSPPS  
BINAMA TLOGOSARI**



**TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya

Disusun Oleh :

**KANTI FITRIANA AKHADIANI**

**1505015012**

**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG  
2018**

Drs. H. Wahab, MM.

Jalan Kauman 3 RT 02 RW 01 Bangetayu Wetan Genuk Semarang

---

### PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eks.

Hal : Naskah Tugas Akhir (TA)

A.n. Sdri. Kanti Fitriana Akhadiani

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Walisongo Semarang

*Assalamu'alaikum. Wr. Wb.*

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya bersama ini saya kirim naskah Tugas Akhir saudara :

Nama : Kanti Fitriana Akhadiani

NIM : 1505015012

Jurusan : D3 Perbankan Syariah

Judul Tugas Akhir : Pelaksanaan *Service Excellence* oleh *Customer*

*Service* Guna Meningkatkan Mutu Pelayanan

Anggota di KSPPS Binama KCP Tlogosari

Dengan ini saya mohon kiranya tugas akhir saudara tersebut dapat segera dimunaqasahkan. Atas perhatiannya kami mengucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.*

Semarang, 5 Juli 2018

Pembimbing,



Drs. H. Wahab, MM.

NIP. 19690908 200003 1 001



KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan Telp (024) 7608454 Semarang 505185

Website: febi\_walisongo.ac.id – Email: [febiwalisongo@gmail.com](mailto:febiwalisongo@gmail.com)

PENGESAHAN

Nama : Kanti Fitriana Akhadiani

NIM : 1505015012

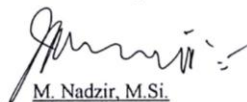
Judul : Pelaksanaan *Service Excellence* oleh *Customer Service* Guna Meningkatkan Mutu  
Pelayanan Anggota di KSPPS BINAMA Tlogosari

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, dan dinyatakan lulus dengan  
predikat Cumlaude/Baik/Cukup, pada tanggal :

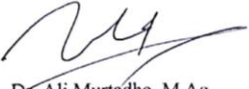
16 Juli 2018

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya Perbankan Syariah  
tahun akademik 2018.

Ketua Sidang,

  
M. Nadzir, M.Si.  
NIP. 19730923 200312 1 002

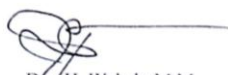
Penguji I,

  
Dr. Ali Murtadho, M.Ag.  
NIP. 19710830 199803 1 003

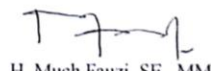


Semarang, 16 Juli 2018

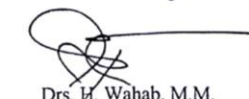
Sekretaris Sidang,

  
Drs. H. Wahab, M.M.  
NIP. 19690908 200003 1 002

Penguji II,

  
H. Much Fauzi, SE., MM.  
NIP. 19730217 200604 1 001

Pembimbing,

  
Drs. H. Wahab, M.M.  
NIP. 19690908 200003 1 002

## MOTTO

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا ﴿٨٦﴾

“Dan apabila kamu dihormati dengan suatu (salam) penghormatan, maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik atau balaslah (penghormatan itu yang sepadan) dengannya. Sungguh, Allah memperhitungkan segala sesuatu”. (Qs. An-Nissa ayat : 86)

## **PERSEMBAHAN**

Suatu perjuangan keras untuk menggapai cita-cita, tugas akhir merupakan langkah terakhir dalam tahap kuliah dalam memenuhi persyaratan untuk menggapai gelar D3, semua proses dan perjuangan dalam langkahku tidak akan berarti tanpa kehadiran orang-orang yang sangat saya sayangi. Untuk itu dengan segala kerendahan hati dan penuh kebahagiaan kupersembahkan karya ini kepada orang-orang yang membuat hidup ini berarti :

1. Almarhum Papah walaupun kau sudah tidak ada di dunia tapi di hatiku kau selalu ada dan selalu membuatku termotivasi untuk lebih maju dan kuat dalam menghadapi setiap rintangan. Mamah tercinta yang selalu memberi semangat serta do'a. Karena tanpa do'a mustahil tugas akhir ini dapat segera terselesaikan. Jerih payah, ketulusan kasih sayang, serta ridha Mamah telah mengantarkan menjadi orang yang berilmu, berbudi dan bertanggung jawab.
2. Kakak-kakak tercinta yang saya sayangi, terimakasih atas kasih sayang, do'a, semangat, serta dukungan penuh arti kepadaku.
3. Bapak Drs. H. Wahab, MM. selaku dosen pembimbing yang telah tulus membimbingku dalam proses pembuatan tugas akhir.
4. Bapak ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya Jurusan Perbankan Syariah D3 dari semester awal hingga akhir yang telah memberikanku banyak ilmu yang bermanfaat.
5. Kepada seluruh Pegawai KSPPS BINAMA Tlogosari yang telah memberikan banyak ilmu selama magang dan pihak pusat KSPPS

BINAMA yang telah bersedia memberikan data serta informasi guna menyelesaikan tugas akhir saya.

6. Bapak Udin sekeluarga selaku bapak bos selama saya bekerja untuk mengisi kekosongan waktu di masa kuliah, saya sangat berterimakasih, banyak ilmu yang saya dapatkan dari toko yang sudah cukup lama didirikan sendiri oleh pak Udin.
7. Tak lupa sahabat-sahabatku Zuni, Nuzul, Lily, Anti, Shohibah, Na'im yang selalu menemaniku dikala bahagia maupun sedih, teman-temanku yang sangat luar biasa Mak Anisa, Luluk, Tiara, Azwin, Bahri, Nug, Ni'am, Pryo, Zian, Lisaul, Disa, Desi, Ira, dan semua teman-teman kelas PBSA 2015 yang telah mewarnai perjalanan masa kuliahku sampai proses pembuatan tugas akhir ini.
8. Teman-teman magang Datul, Anifah, Evi, Lala, Wicha, Afni, mak Azifah, dan Ida, serta terkhusus untuk Ikfa yang sudah saya anggap seperti keluarga sendiri, saya merasa terharu bisa mengenal kalian, terimakasih kepada kalian yang telah memberikanku motivasi untuk lebih semangat dalam menggapai cita-cita.
9. Untuk mas Azizul selaku senior D3, terima kasih telah memberikan ejekan yang membuat saya bangkit untuk semangat mengerjakan tugas akhir ini.
10. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu, baik moral maupun materi dalam penyusunan tugas akhir ini. Terima kasih untuk semua do'anya.
11. Dan tak lupa untuk almamater tercinta.

## DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa tugas akhir ini tidak berisi materi yang telah pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga tugas akhir ini tidak berisi satu pun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 2 Juli 2018

Deklarator,



Kanti Fitriana Akhadiani

NIM. 1505015012

**PELAKSANAAN *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMER SERVICE* GUNA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN ANGGOTA**

**DI KSPPS BINAMA TLOGOSARI**

Kanti Fitriana Akhadiani

NIM. 1505015012

Email: kantifitrianakhadiani@gmail.com

Program D3 Perbankan Syari'ah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang

**ABSTRAK**

Untuk menjalin persaudaraan serta keharmonisan dengan pelanggan, sebuah perusahaan dan sektor jasa tidak hanya memfokuskan diri pada penjualan produk yang sesuai target dan semata untuk mendapatkan laba, namun lebih ditekankan pada pelayanan yang baik, dan pada dasarnya jika layanan yang diberikan baik maka akan menimbulkan kepuasan pada nasabah. Pelayanan yang baik ini bisa disebut dengan pelayanan prima (*service excellence*).

Maksud penulisan Tugas Akhir adalah untuk mengetahui Bagaimana Pelaksanaan *Service Excellence* yang dilakukan oleh *Customer Service* guna meningkatkan mutu pelayanan anggota di KSPPS BINAMA Tlogosari. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan atau *field research*. Dimana peneliti langsung terjun ke tempat yang dimaksud yaitu KSPPS BINAMA yang bertempat di Tlogosari Semarang.

Dalam penelitian ini seorang *customer service* memiliki peranan yang sangat penting dalam suatu bank ataupun BMT. *Customer service* bertugas sebagai *resepsionis* (penerima tamu), *deskman* (orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan oleh nasabah atau calon nasabah), *salesman* (orang yang menjual berbagai produk), *customer relation officer* (orang yang dapat membina hubungan baik dengan nasabah), dan *komunikator* (orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu). *Customer service* memberikan pelayanan terbaiknya dengan kemampuan menguasai dalam segala hal dan menunjukkan sikap ramah dengan penuh perhatian dan senyuman ketika menghadapi anggota serta memiliki tanggung jawab dengan apa yang harus dilakukan dan apa yang telah dilakukan. Hal



tersebut harus dimiliki oleh *customer service* untuk meningkatkan jumlah anggota di KSPPS BINAMA.

**Kata kunci:** Pelaksanaan, *Service Excellence*, *Cusotmer Service*

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT Tuhan semesta alam, atas segala limpahan rahmat, hidayah dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir akademik dengan baik.

Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada beliau junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang menjadikan dirinya suri tauladan serta contoh yang mulia beserta keluarga, sahabat, dan orang-orang yang senantiasa menjaga kesucian jiwanya hingga akhir hayat.

Dengan penuh rasa syukur penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan dan motivasi dalam proses penyelesaian penulisan tugas akhir ini, terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag, selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Bapak Dr. H. Imam Yahya, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Drs. H. Wahab, MM. selaku pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun dan menyelesaikan tugas akhir.
4. Bapak H. Johan Arifin, S.Ag., MM selaku Ketua Progra, studi DIII Perbankan Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
5. Seluruh Dosen pengajar Program Studi DIII Perbankan Syari'ah UIN Walisongo Semarang.

6. Keluarga tercinta (Almarhum Papah, Mamah, Kakak-kakak) yang senantiasa mendoakanku setiap saat.
7. Semua saudara, sahabat dan teman seperjuangan, terima kasih atas dukungan dan motivasi kalian.

Demikian ucapan terima kasih ini penulis sampaikan, penulis hanya bisa berdo'a semoga bantuan dan bimbingan dari semua pihak menjadi amal ibadah yang diterima di sisi Allah SWT, dan semoga tugas akhir ini berguna dan bermanfaat bagi semua pihak.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tugas akhir ini jauh dari kata sempurna. Tugas akhir ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran sangat penulis harapkan demi kesempurnaan tugas akhir ini.

Akhirnya penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat menjadi sesuatu yang berharga dan bermanfaat pada diri penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya serta memberikan manfaat bagi khazanah keilmuan di UIN Walisongo Semarang khususnya dalam ilmu perbankan Syari'ah, dan bagi kita semua yang membacanya. *Amiin ya Robbal Alamin.*

Semarang, 8 Mei 2018

Penulis,

**Kanti Fitriana Akhadiani**

**NIM. 1505015012**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN DEKLARASI.....	vii
HALAMAN ABSTRAK.....	viii
HALAMAN KATA PENGANTAR .....	x
HALAMAN DAFTAR ISI.....	xii
BAB I     PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Tinjauan Pustaka.....	7
F. Metodologi Penelitian.....	10
G. Sistematika Penelitian.....	13
BAB II    TINJAUAN PUSTAKA.....	15
A. <i>Customer Service</i> .....	15
1. <i>Pengertian Customer Service</i> .....	15
2. <i>Tugas Customer Service</i> .....	16

3.	Syarat Seorang <i>Customer Service</i> .....	19
B.	Pelayanan Prima.....	22
1.	Pengertian Pelayanan Prima.....	22
2.	Standar dan Mutu Pelayanan .....	24
3.	Konsep Pelayanan Prima .....	27
BAB III	GAMBARAN UMUM KSPPS BINAMA .....	30
A.	Sejarah .....	30
B.	Sasaran yang Dicapai.....	32
C.	Visi dan Misi.....	32
D.	Susunan Manajemen .....	33
E.	Bidang Garap .....	42
F.	Sistem dan Produk Simpanan .....	44
G.	Produk Penyaluran Dana.....	51
BAB IV	PEMBAHASAN DAN ANALISIS.....	61
A.	Pelaksanaan <i>Service Excellence</i> .....	61
1.	<i>Ability</i> (Kemampuan).....	61
2.	<i>Attitude</i> (Sikap).....	66
3.	<i>Apparance</i> (Penampilan).....	67
4.	<i>Attention</i> (Perhatian) .....	69
5.	<i>Action</i> (Tindakan).....	70
6.	<i>Accountability</i> (Tanggung Jawab).....	76
B.	Perubahan Jumlah Anggota.....	79
C.	Analisis .....	80

BAB V	PENUTUP.....	82
	A. Kesimpulan.....	82
	B. Saran.....	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Di samping lembaga koperasi yang telah dikenal, saat ini juga banyak berkembang lembaga *Baitul Mal wa Tamwil* (BMT) yang merupakan lembaga pendukung kegiatan ekonomi masyarakat kecil-bawah (golongan ekonomi lemah) dengan berlandaskan sistem ekonomi syari'ah.

Tujuan berdirinya BMT adalah guna meningkatkan kualitas usaha ekonomi bagi kesejahteraan anggota yang merupakan masyarakat pada umumnya. Selanjutnya, dalam rangka meningkatkan ekonomi umat sebagai bagian dari pembangunan ekonomi kerakyatan, sudah seharusnya memanfaatkan dan memberdayakan BMT sebagai lembaga yang menghimpun masyarakat ekonomi lemah dengan membangun iklim usaha dalam lingkungan sosial-ekonomi yang sehat dan menggandeng lembaga pemerintah daerah, organisasi kemasyarakatan, dunia usaha, dan lembaga perbankan syari'ah. Bentuk kemitraan dapat berupa pembinaan manajerial koperasi, bantuan pengembangan perangkat dan sistem keuangan mikro, serta kerja sama pendanaan dan pembiayaan.

Dengan membuat program kemitraan bagi BMT diharapkan dapat mengembangkan usaha mikro sebagai pelaku utama ekonomi

kerakyatan yang akan sulit jika dibiayai dengan menggunakan konsep perbankan murni. Di sisi lain, kemitraan seperti ini juga akan meningkatkan kemampuan koperasi dan BMT sebagai lembaga keuangan alternatif sehingga program ekonomi kerakyatan dapat membawa kesejahteraan lahir dan batin. Namun, sebelum mewujudkan visi masyarakat sejahtera lahir dan batin, kita harus menyadari bahwa makna kesejahteraan yang ingin dicapai tidak hanya dari sisi materi, tetapi juga mencakup sisi rohani, persaudaraan manusia dan keadilan sosial ekonomi, kesucian kehidupan, kehormatan individu, kebersihan harta, kedamaian jiwa dan kebahagiaan, serta keharmonisan kehidupan keluarga dan masyarakat.<sup>1</sup>

Untuk menjalin persaudaraan serta keharmonisan dengan pelanggan, sebuah perusahaan dan sektor jasa tidak hanya memfokuskan diri pada penjualan produk yang sesuai target dan semata untuk mendapatkan laba, namun lebih ditekankan pada pelayanan yang baik, dan pada dasarnya jika layanan yang diberikan baik maka pelanggan pun akan merasa puas. Dengan kepuasan pelanggan akan merasa diuntungkan karena akan menimbulkan kesetiaan pelanggan terhadap perusahaan, namun jika pelayanan yang diberikan buruk maka pelanggan akan kecewa dan akan membuat pelanggan berpindah ke perusahaan lain, dapat juga

---

<sup>1</sup> Nurul Huda dkk, *Bitul Mal wa Tamwil (Sebuah Tinjauan Teoritis)*, Jakarta : Amzah, 2016, hal. 18



kekecewaan itu akan diceritakan kepada orang lain dan perusahaan akan kehilangan pelanggan dan calon pelanggan lainnya.

Dengan pelayanan yang baik kepada pelanggan, maka akan menimbulkan kepuasan pada pelanggan, serta melayani nasabah dengan tulus (sepenuh hati) akan menjadikan hubungan yang baik dengan pelanggan, dengan hubungan yang selalu dibina dengan pelanggan akan membuat pelanggan menjadi pelanggan yang loyal terhadap perusahaan dengan sendirinya. Secara sederhana pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik dengan memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.

Karena dalam persaingan suatu perusahaan yang diprioritaskan adalah kepuasan pelanggan, maka meningkatkan mutu pelayanan merupakan salah satu cara agar tetap dapat bersaing dipangsa pasar perbankan atau jasa keuangan. Dengan begitu suatu BMT hendaknya memiliki sumber daya manusia yang diharapkan mampu menjalankan fungsi sebagai *resepsionis*, *deskman*, *salesman*, *customer relation officer*, dan *komunikator*.<sup>2</sup> Sumber daya yang dimaksud adalah seorang *customer service*. Tak hanya dibutuhkan *customer service* yang biasa saja, namun juga seorang *customer service* yang profesional dalam menjalankan tugasnya. Karena peran *customer service* sangat penting dan vital dalam meningkatkan pelayanan serta mempromosikan citra BMT yang baik di mata

---

<sup>2</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2010, h. 23

masyarakat umum. Oleh karena itu, *customer service* dituntut harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik didukung dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaannya sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi kepuasan pelanggan, maka dibutuhkan *service excellence* atau disebut dengan pelayanan prima.

Salah satu lembaga keuangan yang menerapkan *service excellence* dalam pengoperasiannya adalah KSPPS BINAMA Tlogosari Semarang yaitu lembaga keuangan mikro yang dioperasikan berdasarkan prinsip syari'ah. KSPPS BINAMA Tlogosari dilandasi semangat untuk menjadikan lembaga *intermediasi* yang akan menjadi penghubung dana *idle* yang dimiliki anggota namun tidak memproduktifkan dananya, untuk disalurkan melalui BINAMA kepada anggota pemilik usaha kecil dan mikro yang membutuhkan modal usaha. Selain itu KSPPS Binama Tlogosari merupakan lembaga keuangan berbadan hukum Kopersai yang bergerak di bidang jasa keuangan syari'ah, yaitu melayani anggota dan calon anggota akan kebutuhan produk pendanaan dan pembiayaan syari'ah dengan mengacu pada proses pembangunan ekonomi kerakyatan.<sup>3</sup>

Berdasarkan pengamatan saya magang di KSPPS BINAMA Tlogosari selama satu bulan, *customer service* melayani dengan

---

<sup>3</sup> Katalog Produk KSPPS Binama

penuh kesabaran, kecepatan dan penuh ketelatenan. Jika ada anggota yang bertanya didengarkan dengan baik dan dijawab pula dengan baik. Itu sudah mencerminkan pelayanan yang baik yang dilakukan oleh KSPPS BINAMA kepada anggotanya. Selain pelayanan yang diberikan *customer service* ada hal lain yang mendukung yaitu adanya kenyamanan bertransaksi yang didukung dengan fasilitas yang nyaman dan lengkap yang dimiliki oleh KSPPS BINAMA Tlogosari. Salah satu sikap yang dimiliki *customer service* yang berkompeten bisa menjadi salah satu alternative pemecahan masalah, karena dengan kompetensi yang dimiliki otomatis *customer service* akan selalu dengan cepat tanggap dan secara tepat melayani anggota dengan baik. Dari pihak KSPPS BINAMA memberikan pelatihan khusus kepada masing-masing bidang pegawai, salah satunya posisi *customer service*. Dengan kompetensi yang dimiliki *customer service* di KSPPS BINAMA diharapkan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada anggota/mitra. Sehingga dari adanya kompetensi akan memberikan kepuasan kepada anggota dan pada akhirnya juga akan berpengaruh terhadap kenaikan jumlah anggota.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis terdorong untuk menyusun tugas akhir dengan judul **“Pelaksanaan *Service Excellence* oleh *Customer Service* Guna Meningkatkan Mutu Pelayanan Anggota di KSPPS BINAMA KCP Tlogosari”**.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, dapat dirumuskan permasalahannya yaitu Bagaimana Pelaksanaan *Service Excellence* yang dilakukan oleh *Customer Service* Guna Meningkatkan Mutu Pelayanan Anggota di KSPPS BINAMA Tlogosari ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pelaksanaan *service excellence* yang dilakukan *customer service* guna meningkatkan mutu pelayanan anggota di KSPPS BINAMA Tlogosari.

## **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian dan penulisan ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang terkait, yaitu :

### **1. Bagi penulis**

Memberikan kesempatan kepada penulis untuk menerapkan ilmu yang sudah didapatkan ketika melaksanakan magang dan melakukan penelitian didalam dunia kerja.

### **2. Bagi KSPPS Binama Tlogosari**

Memberikan beberapa bahan pertimbangan mengenai pelaksanaan *service excellence* (pelayanan prima) yang akan

diterapkan oleh *customer service* dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan pada anggota. Karena pelayanan prima sangat penting dalam suatu perusahaan dan yang menjadikan perusahaan tetap bertahan.

### 3. Bagi pihak lain

Dapat dijadikan referensi bacaan khususnya bagi mahasiswa yang sedang menyusun Tugas Akhir dengan permasalahan pokok yang sama.

## E. Tinjauan Pustaka

Untuk penjelasan yang lebih komprehensif, maka penyusun berusaha untuk melakukan kajian-kajian terhadap penelitian terdahulu dan menggunakan sumber yang relevan guna memperkuat penulisan.

Berdasarkan pencermatan penulis sudah ada yang meneliti tentang lembaga keuangan islam, namun belum ada penelitian mengenai pelaksanaan *service excellent* oleh *customer service* di KSPPS BINAMA Semarang.

Adapun penelitian tentang perbankan islam dan *service excellent* menurut pengamatan penulis adalah penelitian yang dilakukan oleh :

1. Tugas Akhir dari Laras Ayu Wulandari dengan judul “Strategi Pelayanan Prima oleh *Customer Service* Guna Mencapai Kepuasan Nasabah di Bank BNI Syari’ah Purwokerto” Tahun

2017, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto. Rumusan masalah : bagaimana strategi pelayanan prima yang dilakukan oleh *customer service* guna mencapai kepuasan nasabah di Bank BNI Syari'ah Purwokerto. Metode yang digunakan adalah deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan wawancara, observasi, dan studi literature. Objek observasi adalah bagian *customer service* pada Bank BNI Syari'ah di daerah Purwokerto.

Hasil dari pengamatan yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa perusahaan akan berjalan dengan baik jika terdapat pelayanan prima yang ditujukan kepada kepuasan nasabah, namun disamping pelayanan prima yang mendorong kepuasan nasabah adalah strategi, dimana strategi sangat diperlukan untuk menyeimbangkan pelayanan prima yang ada.

2. Tugas Akhir dari Muhammad Febrianto dengan judul “Aplikasi Prinsip *Service Excellence* oleh *Customer Service* pada BRI Syari'ah Kcp Sragen” Tahun 2016, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Salatiga. Rumusan Masalah : Bagaimana aplikasi *service excellence* oleh *customer service* dan Bagaimana bentuk *service excellence* yang berperan dominan dalam aplikasi prinsip *service excellence* oleh *customer service* pada BRI Syari'ah Sragen. Metode yang dilakukan yaitu dengan wawancara, observasi , dan dokumentasi. Objek observasi adalah bagian *customer service* di BNI syari'ah Sragen.

Hasil dari pengamatan yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa seorang *customer service* perlu memperhatikan mengenai *Ability* (Kemampuan), *Attidute* (Sikap), *Appearance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), dan *Accountability* (Tanggung Jawab).

3. Tugas Akhir dari Aulia Jadydatul Adawiyah dengan judul “Implementasi *Service Excellence* oleh *Customer Service* pada BMT Bismillah Sukorejo” Tahun 2015, Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang. Rumusan Masalah : Bagaimana Implemntasi *service excellence* oleh *customer service* pada BMT Bismillah Sukorejo. Metode yang dilakukan yaitu dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Objek observasi yaitu pada bagian *customer service* di BMT Bismillah Sukorejo.

Hasil dari pengamatan yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa seorang *customer service* harus mempunyai kemampuan mengatasi setiap keluhan nasabah, harus selalu ramah dan sopan dengan nasabah, penampilan harus rapi, memberikan perhatian penuh kepada nasabah, tindakan dalam bertutur kata harus sopan, dan mampu bertanggung jawab bila melakukan kesalahan ataupun mengecewakan nasabah.

Dalam penelitian terdahulu ini menunjukkan persamaan yaitu pada pelayanan *customer service* terhadap pelanggan atau

nasabah, dimana penelitian tersebut sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif. Dalam pengumpulan datanya pun sama-sama menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan untuk perbedaannya dari penelitian terdahulu mengenai pelaksanaan yang dilakukan *customer service* tidak menunjukkan sisi islami melainkan hanya terfokus pada pelayanan yang bersifat umum.

## **F. Metodologi Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang dilakukan pada penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*). *Field Research* yaitu terjun langsung ke lapangan guna mengadakan penelitian objek, yang berkaitan dengan objek yang dibahas.<sup>4</sup> Yang menjadi subjek penelitiannya adalah KSPPS Binama Tlogosari.

### **2. Sumber Data**

Yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian ini adalah subjek dari mana data tersebut diperoleh, dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu :

---

<sup>4</sup> Abuddin Nata, *Metodologi Study Islam*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2003, h. 125



a. Sumber Data Primer

Data Primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya, diamati, dicatat, dan diolah oleh peneliti. Data primer dalam penelitian ini dapat diperoleh secara langsung dari pihak intern perusahaan yang berkaitan dengan tugas *customer service*, penanganan komplain oleh anggota pada KSPPS BINAMA Tlogosari. Data primer lain yang didapat peneliti berupa sejarah perusahaan, visi, misi, dan tujuan, produk-produk yang ada di BMT, struktur organisasi dan *job description*.

b. Sumber Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang bukan diusahakan oleh peneliti dalam hal pengumpulannya. Atau data yang diambil tidak berasal dari sumber aslinya secara langsung. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dengan cara melakukan pencarian terhadap data-data yang diperoleh dari buku, internet, brosur, file dan beberapa dokumen yang berhubungan dengan topik penelitian ini.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dilakukan peneliti dalam mengumpulkan data. Untuk memperoleh data

yang sesuai dengan permasalahan dalam tugas akhir ini, maka peneliti menggunakan teknik-teknik sebagai berikut :

a. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian.<sup>5</sup> Pihak yang terkait dalam penelitian ini adalah *Head customer service* dan *customer service* KSPPS Binama Tlogosari.

b. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat gejala-gejala yang diselidiki.<sup>6</sup> Dalam hal ini penulis memperoleh data dengan mengamati secara langsung sistem yang berjalan di KSPPS BINAMA Tlogosari berkaitan dengan pelayanan prima yang dilakukan *customer service*.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah penelitian yang dilakukan terhadap informasi yang didokumentasikan dengan gambar,

---

<sup>5</sup> Muri Yusuf, *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*, Jakarta: Kencana, 2004, h. 69.

<sup>6</sup> Cholid Narbuko, Abu Achmad, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004, h. 70.

tulisan, dan lain-lain.<sup>7</sup> Data-data mengenai mekanisme pelayanan terhadap anggota, mendengarkan materi yang disampaikan karyawan dan dengan mempelajari buku katalog produk, serta brosur-brosur dari KSPPS BINAMA Tlogosari.

## **G. Sistematika Penelitian**

Untuk mendapatkan gambaran gambaran dan informasi yang jelas mengenai Tugas Akhir yang akan ditulis oleh penulis, maka penelitian ini disusun berdasarkan sistematika sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini menjelaskan tentang teori-teori perbankan syariah, materi tentang *customer service* secara garis besar, pengertian *service excellence*, tujuan *service excellence*, mengorganisir komplain, dan tata cara pemberian pelayanan.

---

<sup>7</sup> Husein Umar, *Research Methods In Finance And Banker*, Jakarta: PT. Remaja, 2002, h. 149.

### BAB III : GAMBARAN UMUM KSPPS BINAMA TLOGOSARI

Gambaran umum KSPPS Binama Tlogosari Semarang meliputi sejarah berdirinya, legalitas dan dewan pengurus, visi, misi dan tujuan pendirian, struktur organisasi, tugas dan wewenang / *job description*, manfaat dan sasaran yang hendak dicapai, manajemen dan personalia KSPPS Binama, ruang lingkup pemasaran dan bidang garap KSPPS Binama, sistem dan produk yang dihasilkan KSPPS Binama.

### BAB IV : PEMBAHASAN MASALAH

Berisi tentang penjabaran dari hasil penelitian mengenai pelaksanaan *service excellence* oleh customer service dalam upaya peningkatan mutu pelayanan anggota di KSPPS Binama Tlogosari.

### BAB V : PENUTUP

Pada bab ini penulis akan menarik kesimpulan dari permasalahan yang dibuat dan akan memberikan saran-saran tentang hal-hal yang perlu disampaikan.

### DAFTAR PUSTAKA

### LAMPIRAN

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. *Customer Service*

##### 1. Pengertian *Customer Service*

Pelayanan nasabah dapat diberikan oleh berbagai pihak baik, *customer service*, *teller*, atau kasir maupun *public relation*. Namun, istilah *customer service*, digunakan secara khusus untuk dunia perbankan. *Customer service* saat ini memberikan peranan yang cukup besar dalam menaikkan omset penjualan perusahaan manufaktur, perdagangan, maupun jasa. *Customer service* untuk bidang jasa juga sangat memegang peran penting. Pemberian sebuah pelayanan pelanggan yang *excellence* dalam bidang usaha jasa, misalnya perbankan akan menaikkan citra perbankan tersebut dan berujung kepada kenaikan laba atau keuntungan.

Secara umum, pengertian *customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang.<sup>8</sup> Pada intinya *customer service* melayani segala keperluan nasabah secara memuaskan.

---

<sup>8</sup>Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2008, h. 190

## 2. Tugas *Customer Service*

Sebagai seorang *customer service* tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya. Fungsi dan tugas ini harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. *Customer service* juga harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah. Fungsi dan tugas-tugas *customer service* harus benar-benar dipahami sehingga dapat menjalankan tugasnya secara prima.

Dalam praktiknya, khususnya di dunia perbankan, tugas-tugas *customer service* yang sesuai dengan fungsinya adalah sebagai berikut :

### 1. Sebagai Resepsionis

Sebagai resepsionis artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke bank. Tamu yang dimaksud adalah nasabah yang datang ke bank. Fungsinya dalam hal melayani pertanyaan yang diajukan nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin. Dan ketika menerima tamu, *customer service* bersikap dengan ramah, sopan, tenang, simpatik, menarik, dan menyenangkan. Dalam hal ini, *customer service* harus selalu memberikan perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas. Penggunaan bahasa yang mudah

dimengerti serta mengucapkan salam misalnya “Selamat pagi/siang/sore.” Sesuai kondisi.

Selama melayani nasabah *customer service* tidak diperkenankan merokok, makan, minum atau mengobrol dengan sesama karyawan. Jika hal ini dilakukan, konsentrasi terhadap pelayanan nasabah menjadi terganggu. Misalnya mulut mengunyah sesuatu akan mengganggu kualitas suara. Kemudian merokok dapat mengganggu kesehatan nasabah dan menjadikan ruangan pengap. Demikian berbicara dengan sesama karyawan saat sedang melayani dapat menyinggung perasaan nasabah karena merasa diremehkan.

## 2. Sebagai Deskman

Sebagai deskman artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan oleh nasabah atau calon nasabah. Artinya jika nasabah yang sudah memperoleh informasi secara lengkap kemudian bermaksud melakukan transaksi, petugas *customer service* melayani nasabah untuk mengisi berbagai aplikasi seperti formulir slip atau lainnya. Pelayanan yang diberikan termasuk memberi arahan dan petunjuk cara-cara pengisian aplikasi tersebut hingga tuntas, serta prosedur transaksi yang diinginkan.

### 3. Sebagai Salesman

Sebagai salesman artinya *customer service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*. Menjual produk artinya menawarkan produk bank kepada setiap calon nasabah yang datang ke bank. Dalam hal ini *customer service* harus pandai meyakinkan nasabah agar mau membeli produk yang ditawarkan.

*Customer service* juga berusaha mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi nasabah, termasuk keberatan dan keluhan nasabah. Keluhan nasabah tentang kelemahan produk perlu kita perhatikan. Hal ini merupakan informasi yang sangat berharga, apalagi jika dibandingkan dengan produk bank pesaing.

### 4. Sebagai *Customer Relation Officer*

Hubungan dengan nasabah harus selalu dijaga melalui berbagai cara. Nasabah *terkadang* sering terpengaruh oleh hal yang dilakukan pesaing. Jika kita mengalami gangguan dengan nasabah, bukan tidak mungkin nasabah kita akan beralih ke bank pesaing.

Dalam hal ini, seorang *customer service* berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan



seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah. Fungsi sebagai *Customer Relation Officer* dapat dilakukan dengan berbagai cara, misalnya komunikasi melalui telepon atau secara langsung dengan menjaga *image* baik bank.

#### 5. Sebagai Komunikator

Sebagai komunikator, *customer service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah dan memberikan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. Selain itu, juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan dan konsultasi.

Dalam arti yang lebih luas, tugas sebagai komunikator adalah mengomunikasikan kepentingan bank dengan kepentingan nasabah. Mungkin ada komunikasi yang terputus-putus atau tersandat yang perlu diperbaiki. Dengan kata lain, *customer service* sebagai penyambung lidah bank kepada nasabahnya.

#### 3. Syarat Seorang *Customer Service*

Syarat-syarat yang harus dimiliki oleh seorang *customer service* adalah sebagai berikut :

a. Persyaratan Fisik

Seorang *customer service* harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik dari segi wajah, warna kulit atau ukuran badan. Wajah juga harus terlihat menarik. Demikian pula untuk ukuran badan misalnya tinggi yang ideal seorang wanita 160 cm dan laki-laki 165 cm. Berat badan juga harus ideal dengan tinggi badan. Jangan melebihi berat normal yang ideal. *Customer service* yang terlalu kurus atau gemuk sangat tidak menari. Demikian pula *customer service* yang terlalu pendek atau terlalu tinggi.

Di samping harus memiliki wajah yang menarik dan menawan, *customer service* juga harus memiliki jiwa yang sehat. Artinya, *customer service* harus sehat jasmani dan rohani.

b. Persyaratan Mental

Persyaratan mental merupakan persyaratan nonfisik tetapi kejiwaan. *Customer service* harus memiliki mental yang kuat dalam melayani anggota karena dengan mental yang kuat juga mampu memberikan keyakinan kepada anggota. Mental yang kuat juga akan menimbulkan sifat kejujuran dan tanggung jawab yang besar terhadap apa yang dilakukannya.

Mental seorang *customer service* harus ditunjukkan dengan perilaku yang baik seperti sabar, ramah, dan murah senyum. Hindari bersikap marah/emosi dan cepat putus asa.

*Customer service* juga harus memiliki rasa percaya diri yang tinggi, tidak rendah diri, memiliki inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur, serius, hati-hati, dan memiliki rasa tanggung jawab. Sikap-sikap tersebut merupakan ukuran mental yang harus dimiliki oleh seorang *customer service*.

c. Persyaratan Kepribadian

*Customer service* harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah senyum, sopan, dan lemah lembut melayani anggota. *Customer service* juga harus memiliki jiwa bisnis yang tinggi, memiliki rasa humor dan selalu ingin maju.

Dalam melayani anggota, kesan pertama yang mengesankan perlu ditonjolkan. *Customer service* juga harus mampu mengendalikan diri, tidak mudah marah, tidak terpancing untuk berbuat dan berkata kasar. *Customer service* harus mampu mengendalikan gerakan-gerakan tubuh yang mengesankan serta tidak terpancing untuk berbicara hal-hal yang bersifat negatif.

d. Persyaratan Sosial

*Customer service* harus memiliki jiwa sosial yang tinggi terhadap seluruh anggota. *Customer service* harus bijaksana dan memiliki budi pekerti yang luhur. Disamping itu, *customer service* juga harus memiliki sikap bersahabat dengan cara mudah bergaul dengan semua kalangan.

Hal lain yang harus diperhatikan dari persyaratan sosial adalah bahwa *customer service* juga harus mampu dengan cepat menyesuaikan diri dengan lingkungannya. *Customer service* harus bisa bekerja sama dengan berbagai pihak.<sup>9</sup>

## **B. Pelayanan Prima (*Service Excellence*)**

### **1. Pengertian *Service Excellence***

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan pelanggan atau menempatkan sesuatu di mana pelanggan/nasabah sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui telepon.

Pada dasarnya pelayanan terhadap pelanggan tergantung dari latar belakang karyawan tersebut, baik suku bangsa, pendidikan, pengalaman, budaya atau adat istiadat. Namun, agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, setiap karyawan perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan. Kualitas yang diberikan tentunya harus sesuai dengan standar tertentu seperti yang diinginkan

---

<sup>9</sup> Kasmir, *Etika*,..., h. 193-196.

perusahaan. Tanpa standar tertentu, maka akan sulit untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas.

Pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki.<sup>10</sup>

Selain itu, pengertian dari pelayanan prima yaitu<sup>11</sup> :

1. Layanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan. Yang awalnya pelanggan memiliki harapan yang sederhana dan sementara di benaknya bersifat biasa dengan standar yang umum yang banyak diberikan oleh perusahaan lainnya, namun ternyata pelayanan diberikan secara tidak terduga.
2. Layanan prima merupakan pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas. Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan, dan *empaty* dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga.

---

<sup>10</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2005, h. 15.

<sup>11</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010, h. 17-18.

3. Layanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat.
4. Layanan prima adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis dan kebutuhan emosional pelanggan. Kebutuhan praktis meliputi nilai yang dirasakan dengan bentuk berwujud fisik dan kebutuhan emosional yang dirasakan kepada fisiologi pelanggan.

## 2. Standar dan Mutu Pelayanan<sup>12</sup>

### a. Perubahan paradigma pelayanan

Paradigma merupakan sekumpulan asumsi atau tanggapan yang memungkinkan seseorang menciptakan realitasnya sendiri. Pelayanan pada masyarakat di masa datang itu hendaknya : semakin lama semakin baik, semakin lama semakin cepat, semakin lama semakin diperbarui, semakin lama semakin murah, dan semakin lama semakin sederhana.

### b. Pelayanan mengacu pada kepuasan pelanggan

Kepuasan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan merupakan

---

<sup>12</sup> Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media, 2014, h. 125-133.

tujuan utama dari pelayanan prima. Oleh karena itu, setiap aparatur pelayanan berkewajiban untuk berupaya memuaskan pelanggannya.

Kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila keinginan atau harapan pelanggan dapat terpenuhi. Mengenai mutu, Tjiptono (1997) menyatakan bahwa sedikitnya ada tiga level (tingkat) harapan pelanggan, yaitu :

- 1) Harapan pelanggan yang paling sederhana dan berbentuk asumsi '*must have*' atau '*take it for granted*'. Misalnya : saya berharap bank dapat menyimpan uang saya dengan aman dan menangani saldo rekening saya dengan benar.
- 2) Pada level kedua, kepuasan pelanggan dicerminkan dalam pemenuhan persyaratan dan atau spesifikasi tertentu. Misalnya : saya pergi ke bank dan *customer service* nya ternyata ramah, informatif dan suka membantu apa yang saya butuhkan.
- 3) Pada level ketiga ini pelanggan menuntut suatu kesenangan atau jasa yang demikian bagusnya, sehingga membuat pelanggan tertarik. Misalnya : semua karyawan melayani saya dengan penuh respek dan menjelaskan sesuatu secara cermat. Dan yang paling mengesankan adalah ketika merek menelepon saya hari berikutnya untuk menanyakan kabar saya, apakah saya baik-baik saja.

- 4) Gaspersz (1997) menyatakan bahwa ada beberapa dimensi yang harus diperhatikan untuk meningkatkan mutu pelayanan yaitu ketetapan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam melayani, tanggung jawab, kelengkapan dalam sarana dan prasarana, variasi model dalam memberikan pelayanan, dan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.
- 5) Konsep mendahulukan kepentingan pelanggan pelayanan prima adalah pelayanan yang memuaskan pelanggan. Salah satu indikator adanya kepuasan pelanggan adalah tidak adanya keluhan dari pelanggan.
- 6) Pelayanan dengan sepenuh hati
- 7) Budaya pelayanan prima adalah sebuah budaya yang kuat yang mewarnai sifat hubungan antara instansi/organisasi pemberi pelayanan dengan pelanggannya dan dapat menjadi sarana yang sangat baik untuk memperoleh perhatian pelanggan dari instansi/organisasi pemberi pelayanan. Budaya pelayanan prima ini dibentuk dari sikap karyawan dan manajemen instansi/organisasi pemberi layanan.
- 8) Sikap pelayanan prima yang berarti pengabdian yang tulus terhadap bidang kerja dan yang paling utama adalah kebanggaan akan pekerjaan. Pelanggan akan menilai instansi/organisasi dari kesan pertama mereka dalam



berinteraksi dengan orang-orang yang terlihat dalam instansi/organisasi tersebut.

- 9) Sentuhan pribadi pelayanan prima mengarahkan para petugas pelayanan untuk berfikir bahwa memperlakukan orang lain sebagaimana kita memperlakukan diri kita sendiri, sehingga perlu selalu dipraktekkan.
- 10) Pelayanan prima sesuai dengan pribadi prima berarti tampil ramah sopan dan penuh hormat, yakin, rapi dalam berpenampilan, ceria, senang memaafkan, senang bergaul, senang belajar dari orang lain, dan senang menyenangkan orang lain.

### 3. Konsep Pelayanan Prima

Ada enam faktor pelayanan prima (A6)<sup>13</sup>, yaitu :

#### 1. *Ability* (Kemampuan)

Yaitu pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni (pada konteks ini seluruh pegawai bank syariah harus memahami apa yang dimaksud dengan bank syariah serta seluruh produk bank syariah tersebut), melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan

---

<sup>13</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2003, h. 215-216.

menggunakan *public relation* sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi.

## 2. *Attitude* (Sikap)

Yaitu perilaku, sikap dan tingkah laku yang harus ditonjolkan oleh karyawan ketika menghadapi pelanggan. Seorang pegawai bank terutama yang berada di petugas pelayanan terdepan seperti *customer service* dan *teller* harus mampu menghadapi pelanggan dengan senyuman.

## 3. *Appearance* (Penampilan)

Penampilan seorang pegawai bank baik yang bersifat fisik saja maupun non fisik mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas perusahaan oleh konsumen.

## 4. *Attention* (Perhatian)

Karyawan harus mampu memberikan kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

## 5. *Action* (Tindakan)

Karyawan harus mampu memberikan berbagai kegiatan nyata yang harus diberikan dalam memberikan pelayanan prima kepada konsumen.

## 6. *Accountability* (Tanggungjawab)

Suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindari atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

### **BAB III**

## **GAMBARAN UMUM KSPPS BINAMA SEMARANG**

### **A. Sejarah KSPPS BINAMA SEMARANG**

Pada awal dekade 1990, dunia usaha khususnya usaha kecil dan mikro, banyak dihadapkan kendala dalam pengembangan usaha, terutama pada aspek permodalan. Pengusaha kecil dan mikro sulit mengakses modal ke bank umum, dan bank umum pun tidak menjangkau usaha kecil mikro. Sementara itu lembaga keuangan mikro seperti Bank Perkreditan Rakyat (BPR) dan Koperasi Simpan Pinjam (KSP) masih sangat terbatas untuk melayani kebutuhan permodalan usaha kecil dan mikro. Dalam kondisi seperti itu, tumbuh subur rentenir.

Koperasi Syariah Binama dirilis oleh para aktivis muda didukung para tokoh masyarakat, didasarkan pada pemikiran bahwa masih jarang lembaga keuangan yang mengakses masyarakat bawah yang bertujuan untuk pertumbuhan atau pemberdayaan usaha kecil KSPPS BINAMA (Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syari'ah Bina Niaga Utama), adalah lembaga keuangan berbadan hukum Koperasi yang bergerak di bidang jasa keuangan syariah, yaitu melayani anggota dan calon anggota akan kebutuhan produk pendanaan dan pembiayaan syari'ah dengan mengacu pada proses pembangunan ekonomi kerakyatan.

Pada tanggal 18 Agustus 1993, secara resmi berdirilah Koperasi Serba Usaha (KSU) Binama. Melalui perubahan Anggaran Dasar I pada tahun 1996, disahkan badan hukum KSU Binama dengan nomor : 1210A/BH/PAD/KWK.11/X/96 tanggal 31 Oktober 1996.

Selanjutnya menyesuaikan ketentuan Keputusan Menteri Negara Koperasi dan UKM RI dilakukan Perubahan Anggaran Dasar tahun 2010 yang telah disahkan oleh Surat Keputusan Gubernur Jawa tengah tanggal 29 Juni 2010, diantaranya penggantian istilah menjadi KSPPS BINAMA Semarang.

Manfaat yang hendak dicapai oleh KSPPS BINAMA Semarang :

1. Manfaat Sosial, yaitu terciptanya solidaritas dan kerjasama antara anggota BMT sehingga terbentuk komunikasi ekonomi anggota yang lebih produktif.
2. Manfaat Ekonomis, yaitu :
  - a. Terwujudnya lembaga keuangan yang bisa membiayai usaha-usaha di sektor kecil dan menengah.
  - b. Menumbuhkan usaha-usaha yang dapat memberi nilai lebih, sehingga meningkatkan kemampuan ekonomi umat Islam.\
  - c. Meningkatkan kepemilikan asset ekonomi bagi masyarakat Islam.

## **B. Sasaran yang hendak dicapai**

### **1. Sasaran *Financing*,**

Yang menjadi sasaran *Financing* (Pembiayaan) adalah usaha-usaha kecil dan menengah yang berpeluang menumbuhkan lapangan pekerjaan. Sampai dengan akhir Juni 2017 terdapat 3.612 orang pengusaha kecil meliputi segala sektor yang telah diberi pembiayaan oleh BINAMA.

### **2. Sasaran *Funding***

Yang menjadi sasaran *Funding* (penggalangan dana) adalah : anggota yang berasal dari Individu, Lembaga-lembaga Donor, BUMN, dan Instansi Pemerintah. Tercatat jumlah anggota sampai dengan akhir Juni 2017 sebanyak 30.938 orang.

## **C. Visi dan Misi**

Dalam menjalankan tugasnya sebagai lembaga keuangan syariah, KSPPS BINAMA memiliki visi dan misi yaitu :

Visi :

“Menjadi Koperasi Simpan Pinjam Syariah terbaik di Jawa Tengah.”

Misi :

Mewujudkan BMT BINAMA yang :

1. Berkinerja unggul dan berkesinambungan, yaitu senantiasa tumbuh dan berkembang dan berpredikat sehat dari tahun ke tahun,
2. Memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) yang berdedikasi tinggi.

3. Memiliki Anggota yang Loyal,
4. Memberi Kontribusi yang optimal dalam pengembangan ekonomi dan kesejahteraan bagi anggota.

Nilai-Nilai Dasar Sumber Daya Insani :

1. Shidiq (Benar)
2. Istiqomah (Tekun)
3. Fastabiqul Khairat (Berlomba dalam Kebaikan)
4. Amanah (Dapat dipercaya)
5. Ta`awun (Kerjasama)

#### **D. Susunan Manajemen KSPPS BINAMA SEMARANG**

KSPPS BINAMA dikelola dengan manajemen profesional, yakni dikelola secara sistemik, baik dalam pengambilan keputusan maupun operasional. yang dirumuskan dalam ketentuan yang baku dalam Sistem dan Prosedur (SOP). Didukung dengan sistem komputerisasi baik dalam sistem akuntansi, penyimpanan dan penyaluran pembiayaan. Hal ini memungkinkan untuk memberikan pelayanan yang lebih profesional dan akurat. Sistem ini telah dilakukan di seluruh kantor pelayanan KSPPS BINAMA. Selain itu sistem komputerisasi ini semakin meningkatkan performa, kecepatan dan ketelitian dalam penyajian data kepada para anggota.

KSPPS BINAMA dikelola secara profesional oleh 114 orang yang masing-masing menguasai pada bidangnya yang berkualifikasi pendidikan mulai dari SLTA, DIII, Sarjana dan Pasca Sarjana. Selain

itu masing-masing personal diterima dengan sistem seleksi yang ketat dan telah dilatih secara internal maupun eksternal sesuai bidang tugas masing-masing.

**Susunan Kepengurusan :**

*Dewan Pengawas Syariah :*

DPS 1 : Drs. H. Wahab, M.M.

**Pengawas :**

Koordinator : Dr. Hj. Sri Nawatmi, SE. M.Si.

Anggota 1 : Yani Kartika Sari, S.H.

Anggota 2 : Nurlaela Suryadewi Choirunnisa, S.E.

*Pengurus :*

Ketua : Agus Mubarok, S.E.

Sekretaris : Moh. Effendi Yulistantyo, S.E.

Bendahara : Kartiko Adi Wibowo, S.E. M.M.

**Pengelola :**

Manajer : Diah Fajar Astuti, S.E.



Kepala Cabang Tlogosari : Danang Widjanarko, S.E.

Kepala Cabang Ngaliyan : Mugiyono, S.E.

Kepala Cabang Mranggen : Umbara Ranuaji, S.E.

Kepala Cabang Kaliwungu : Waskitho Budi Hayu, S.E.I.

Kepala Cabang Weleri : Retno Indriati, S.E.

Kepala Cabang Batang : M. Mudrik Tanthowi, S.E.

Kepala Cabang Ungaran : Nindyo Wahyono, S.E.

Supervisor Cabang Magelang

Operasional : Widya Alinawati

Marketing : Maryanto Rachman

Kepala Cabang Magelang : PJS Kepala Cabang Magelang

Tugas Masing-Masing Bagian di KSPPS BINAMA

Penjelasan mengenai masing-masing bagian adalah sebagai berikut :

a. Rapat Anggota

Wadah aspirasi anggota dan pemegang kekuasaan tertinggi dalam koperasi. Sebagai pemegang kekuasaan tertinggi,

maka segala kebijakan yang berlaku dalam koperasi harus melawati persetujuan rapat anggota terlebih dahulu.

b. **Pengurus**

Orang atau sekelompok orang yang mempunyai tugas memimpin langsung suatu perusahaan.

c. *Director*

Seseorang yang mempunyai perusahaan atau profesional yang ditunjuk oleh pemilik usaha untuk menjalankan dan memimpin perusahaan.

d. *Inspectorate*

Bertugas untuk mengawasi.

e. *Operational Staff*

Bertugas untuk mengkoordinasi, memonitoring, dan memfasilitasi kegiatan operasional secara efisien dan efektifitas sesuai dengan system dan prosedur yang berlaku. *Operational staff* dapat dibagi menjadi tiga yaitu *treasury div* (bendahara devisi), *operational dept* (manajer operasional), dan *support staff*, yang masing-masing menjalankan fungsi dan tugasnya secara terpisah namun saling menunjang.

f. *Financing Dept*

Manajer pembiayaan dan yang bertugas untuk mengawasi dan bertanggung jawab atas pengarsipan seperti dokumen, jaminan, dan data lainnya anggota yaitu bagian *AO Headquarter*.

g. *Remedial and Collecting Dept*

Manajer yang bertugas untuk memperbaiki dan mengumpulkan data dan terdapat juga devisi remedial.

h. *Corporate Secretariat*

Sekretaris perusahaan terdiri dari staff sekretaris.

i. *Human Capital Divisi*

Devisi sumber daya manusia.

j. IT (*Information Technologi*) dan DA (*General Affair*) Div.

Seseorang yang mengurus sistem-sistem komputer dan sarana – sarana lainnya IT dan GA dapat dibagi menjadi dua yaitu staff GA dan driver.

k. *Fun dan Promotion Div*

Bertugas untuk melakukan penghimpunan dana dari masyarakat dan mempromosikan produk-produk dari masyarakat.

l. Kepala Cabang

Seseorang yang bertugas memimpin perusahaan di kantor cabang. Selain itu kepala cabang bertugas memeriksa berkas anggota, apakah pengajuan pembiayaan anggota diterima atau ditolak.

m. Spv Operasional dan Umum

Bertugas menangani kegiatan operasional perusahaan, baik pengeluaran maupun pemasukan di dalam perusahaan.

n. Spv Marketing Corporate

Bertugas memantau kinerja AO yang menangani pembiayaan skala besar dalam arti pembiayaan <25 juta, dan mengawasi tingkat perkembangan pada pembiayaan *corporate* tiap bulannya.

o. Spv Marketing Retail

Bertugas memantau perkembangan kinerja AO yang menangani pembiayaan skala kecil dalam arti pembiayaan >25 juta, dan mengawasi apakah mengalami peningkatan atau sebaliknya.

p. Administrasi Marketing

Bertugas membuat laporan kinerja AO dan kolektor tiap bulannya, dan memeriksa berkas dari AO yang akan melakukan survei, serta membuat surat pengantar bagi AO yang ditunjuk untuk survei anggota.

q. Head Customer Service dan Customer Service

Head CS bertugas mengawasi kinerja operasional dari CS. Sedangkan CS bertugas melayani anggota dengan baik dari pembuatan rekening, pengajuan pembiayaan, komplain anggota, dan lain-lain.

r. Head Teller dan Teller

Head Teller bertugas mengawasi kinerja operasional dari Teller. Sedangkan Teller bertugas melayani anggota yang ingin melakukan transaksi.

s. Koordinator Account Officer

Bertugas mengakomodir semua yang berkaitan dengan kinerja yang dijalankan oleh AO.

t. Account Officer Corporate dan Account Officer Retail

AO Corporate bertugas sebagai marketing yang mengurus pembiayaan dengan skala besar. Sedangkan untuk AO Retail mempunyai tugas mengurus pembiayaan dengan skala kecil.

u. Koordinator Kolektor dan Kolektor

Bertugas mengakomodir semua yang berkaitan dengan kinerja yang dijalankan oleh kolektor. Dan Kolektor bertugas menghampiri anggota yang ingin menabung atau yang ingin membayar angsuran pembiayaan (jemput bola).

v. Security

Bertugas menjaga keamanan dan merangkap sebagai pelayan anggota yang ingin membutuhkan bantuan, seperti mengisi slip setoran atau penarikan.

w. OB (Office Boy)

Mempunyai tugas yang berkaitan dengan kebutuhan administrasi perusahaan, selain itu mengakomodir semua pekerjaan dari *clean up* urusan konsumsi karyawan dan juga terkadang menjadi kolektor.

x. Manajemen dan Personalia

KSPPS BINAMA dikelola dengan manajemen profesional yakni dikelola secara sistemik, baik dalam mengambil keputusan maupun operasional. Pola dalam pengambilan manajemen telah dirumuskan dalam ketentuan yang baku dalam Sistem dan Prosedur (SISDUR) demikian pula dengan operasionalnya yang meliputi *funding* (penggalangan dana), *lending* (pembiayaan), dan pembukuan.

Operasional KSPPS BINAMA didukung oleh komputerisasi baik dalam system akuntansi, penyimpanan, dan penyaluran pembiayaan. Hal ini memungkinkan untuk memberikan pelayanan yang lebih profesional dan akurat. System ini telah dilakukan diseluruh kantor di KSPPS BINAMA. Selain itu system komputerisasi ini semakin meningkatkan performa, kecepatan dan penelitian dalam penyajian data. Personalia KSPPS BINAMA berkualifikasi pendidikan dari SMA, D3, sampai sarjana. Bahkan pengembangan Sumber Daya Insani dilakukan dengan system beasiswa. Sinergi antara operasional yang handal dengan profesionalisme Sumber Daya Insani memungkinkan KSPPS BINAMA untuk memberikan pelayanan yang cepat, mudah, dan akurat.

y. Pelaksanaan Kompensasi Karyawan KSPPS BINAMA

Pada awal berdirinya KSPPS BINAMA memperoleh ijin operasional di wilayah Semarang. Seiring dengan

berkembangnya kebutuhan pelayanan terhadap anggota diluar wilayah tersebut, maka melalui Anggaran Dasar tahun 2000, daerah operasional BINAMA diperluas menjadi Provinsi Jawa Tengah yang meliputi Kaliwungu, Weleri, Ungaran, Batang, Ngaliyan, Magelang. Jumlah karyawan KSPPS BINAMA 90 orang dengan klasifikasi yang berbeda-beda berdasarkan masa kerja, jenis pekerjaan, dan besarnya tanggung jawab yang diemban.

Semakin lama seseorang mengabdikan kepada perusahaan, maka perusahaan akan memberikan kompensasi berupa kenaikan gaji setiap tahunnya. Jenis pekerjaan dan besarnya tanggung jawab pekerjaan juga menentukan besarnya kompensasi, meski gaji yang diberikan standar UMR (Upah minimum Regional). Jumlah gaji manajer berbeda dengan kepala bagian begitu juga seterusnya. Jumlah gaji didasarkan atas besarnya tanggung jawab, tidak berdasarkan atas besar tenaga yang dikeluarkan. Mekanisme kenaikan gaji ada. Yang pertama adalah kenaikan berdasarkan masa kerja, yang dilakukan setiap tahun sekali. Yang kedua adalah karena promosi jabatan atau kepangkatan. Yang ketiga adalah kenaikan gaji bersama yang sesuai dengan agenda manajemen.

Penggolongan karyawan di KSPPS BINAMA dibedakan menjadi dua macam yaitu karyawan kontrak dan karyawan tetap. Karyawan kontrak adalah karyawan yang sedang menempuh

masa training atau percobaan selama 1 tahun. Karyawan tetap adalah karyawan yang telah lulus masa training atau percobaan selama 1 tahun dan secara resmi telah diangkat menjadi karyawan KSPPS BINAMA dengan surat keputusan direksi. System pengajiannya sama, dibayarkan selama 1 bulan. Setelah karyawan resmi menjadi karyawan tetap.

### **E. Bidang Garap**

Bidang garap KSPPS BINAMA adalah pengembangan usaha kecil dengan mengacu pada proses pembangunan ekonomi kerakyatan. Pengembangan usaha kecil ini ditempuh melalui kegiatan :

#### **1. Pengerahan Dana**

Sebagai lembaga yang membina usaha kecil dan menengah maka KSPPS BINAMA berupaya memacu anggotanya untuk menabung. Tujuan utama konsep ini adalah agar perilaku para mitranya terhadap keuangan juga akan tercapai pula proses *revolving fund* di antara para mitranya. Dengan cara tersebut kelangsungan pendanaan KSPPS BINAMA dapat terjamin dan saling tolong-menolong antar anggota. Anggota yang dananya masih idle (menganggur) dapat dimanfaatkan oleh mitra yang lain dengan media perantara KSPPS BINAMA. Dalam hal ini KSPPS BINAMA sebagai sarana untuk



menjembatani usaha-usaha kecil yang membutuhkan dana terhadap para pemilik dana yang belum termanfaatkan.

## 2. Pemberian Pembiayaan

Pengembangan usaha kecil melalui pemberian pembiayaan ini bertujuan untuk memberi jalan keluar bagi para pengusaha binaan KSPPS BINAMA yang kesulitan memperoleh tambahan modal sendiri atau berhadapan dengan kesulitan-kesulitan administrasi perbankan dan besarnya bunga pinjaman dari pihak lain. Dengan diberikannya pinjaman dana maka diharapkan dapat meningkatkan investasi mereka atau meningkatkan volume usaha mereka.

## 3. Memberi Konsultasi Usaha dan Manajemen

Untuk meningkatkan usaha para binaan, KSPPS BINAMA melakukan konsultasi usaha dan manajemen, konsultasi ini berupaya untuk memberi jalan keluar bagi problem-problem mereka dalam menjalankan usaha khususnya meliputi persoalan manajemen dan keuangan. Kegiatan ini disamping sebagai sarana pembinaan juga sebagai media monitoring atas pemberian pembiayaan sehingga akan terkontrol dengan efektif.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> *Website BMT Binama*

## F. Sistem dan Produk Simpanan KSPPS Binama

Sistem yang digunakan oleh KSPPS BINAMA baik dalam produk *Funding* (Simpanan) maupun *Financing* (Pembiayaan) adalah dengan sistem **Syariah** (Bagi Hasil).

Produk pengeralahan dana terdiri dari beberapa jenis simpanan, antara lain :

### 1. SIRELA (Simpanan Sukarela Lancar)

Yaitu simpanan *Mudharabah* yang dirancang sebagai sarana investasi maupun transaksi sehari-hari anggota secara fleksibel, karena setoran dan penarikan dapat dilakukan sewaktu-waktu, serta perolehan bagi hasil yang kompetitif di samping peluang mendapatkan hadiah setiap semesternya.

Ketentuan dan Syarat Pembukaan Rekening SIRELA :

- a. Anggota
- b. Mengisi permohonan pembukaan rekening simpanan
- c. Menyerahkan fotocopy identitas diri (KTP/SIM)
- d. Setoran awal minimal Rp. 25.000,-
- e. Setoran selanjutnya minimal Rp. 10.000,-

Keutamaan :

- 1) Penyetoran dan Penarikan dapat dilakukan sewaktu-waktu
- 2) Dapat dijadikan jaminan pembiayaan
- 3) Layanan jemput bola, oleh petugas kami ke tempat tujuan anda

- 4) Bebas biaya administrasi bulanan, bagi saldo yang terjaga di atas Rp. 100.000,-/bulan
- 5) Nisbah bagi hasil = 25% : 75%

## 2. TASAQUR (Tabungan Persiapan Qurban)

Simpanan ini dirancang sebagai sarana persiapan ibadah Qurban bagi anggota, dengan setoran yang fleksibel sehingga memudahkan anggota dalam perencanaan ibadah Qurban nya serta perolehan bagi hasil yang kompetitif di samping peluang mendapatkan hadiah kambing setiap tahunnya. Akad yang digunakan dalam TASAQUR yaitu Akad *Mudharabah*.

Ketentuan dan Syarat Pembukaan Rekening TASAQUR :

- a. Anggota
- b. Mengisi permohonan pembukaan rekening simpanan
- c. Menyerahkan fotocopy identitas diri (KTP/SIM)
- d. Setoran awal minimal Rp. 25.000,-
- e. Setoran selanjutnya minimal Rp. 10.000,-

Keutamaan :

- 1) Penyeteroran dapat dilakukan sewaktu-waktu
- 2) Penarikan Simpanan dilakukan secara periodik satu tahun sekali yaitu pada bulan Dzulhijjah
- 3) Peruntukan khusus sebagai dana untuk melaksanakan ibadah Qurban

- 4) Dilengkapi layanan jemput bola, untuk kemudahan transaksi baik setoran maupun penarikan diantar langsung oleh petugas kami ke tempat tujuan Anda
  - 5) Nisbah bagi hasil = 25% : 75%
  - 6) Bebas Biaya Administrasi Bulanan
  - 7) Berhadiah kambing setiap tahun, berlaku bagi anggota dengan saldo rata-rata perbulan mencapai Rp. 250.000,- dan berlaku kelipatannya
3. Tabungan THAWAF

Simpanan ini dirancang sebagai sarana persiapan ibadah Haji dan Umroh bagi anggota, dengan setoran yang fleksibel sehingga memudahkan anggota dalam perencanaan ibadah Haji dan Umroh nya serta perolehan bagi hasil yang kompetitif setara dengan Simpanan Berjangka 3 bulan. Akad yang digunakan dalam tabungan Thawaf ini yaitu Akad *Mudharabah*.

Ketentuan dan Syarat Pembukaan Rekening Siap Haji

- a. Anggota
- b. Mengisi permohonan pembukaan rekening simpanan
- c. Menyerahkan fotocopy identitas diri (KTP/SIM)
- d. Setoran awal minimal Rp. 25.000,-
- e. Setoran selanjutnya minimal Rp. 10.000,-

Keutamaan :

- 1) Penyetoran dapat dilakukan sewaktu-waktu

- 2) Peruntukannya khusus sebagai dana untuk melaksanakan ibadah Haji atau Umroh
  - 3) Dilengkapi dengan layanan jemput bola, untuk kemudahan transaksi setoran yang akan langsung diambil oleh petugas kami ke tempat Anda.
  - 4) Nisbah bagi hasil = 45% : 55%
  - 5) Bebas biaya administrasi bulanan
  - 6) Tidak dapat dicairkan kecuali melunasi Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji atau Umroh (BPIH)
  - 7) Saldo minimal untuk didaftarkan ke SISKOHOT Rp. 25.000.000,- atau sesuai ketentuan dari DEPAG
4. TARBIAH (Tabungan Arisan Berhadiah)

Simpanan dengan Akad *Wadiah Yadhamanah* yang dirancang sebagai tabungan jangka panjang anggota yang mudah transaksinya karena setoran yang sama setiap bulan dengan jangka waktu sesuai periodenya, sehingga anggota akan memperoleh saldo tabungan saat jatuh tempo selain kesempatan memperoleh hadiah setiap bulannya.

Ketentuan dan Syarat Pembukaan Rekening SIRELA :

- a. Anggota
- b. Mengisi permohonan pembukaan rekening simpanan
- c. Menyerahkan fotocopy identitas diri (KTP/SIM)
- d. Setoran awal dan selanjutnya sesuai ketentuan

- e. Hanya rekening aktif yang berhak ikut pada pembukaan Tarbiah Bulanan

Keutamaan :

- 1) Setiap Rekening yang keluar pada saat pembukaan arisan berhak mendapatkan hadiah-hadiah berupa uang maupun barang.
- 2) Bila Nomor Rekening Anda keluar saat pembukaan arisan dan berhak atas Dana Arisan, Anda tidak perlu membayar setoran lagi, karena kelebihan uang dari saldo TARBIAH Anda adalah hadiah dari kami. Dan Anda masih berkesempatan memperoleh hadiah istimewa dan hadiah hiburan.
- 3) Anda dapat mempunyai lebih dari satu rekening Tarbiah, sehingga kesempatan mendapatkan hadiah lebih besar.
- 4) Dapat menjadikan simpanan jangka panjang yang aman, karena pencairan Tarbiah hanya dapat dilakukan pada saat jatuh tempo.
- 5) Dilengkapi dengan layanan jemput bola, untuk kemudahan transaksi baik setoran maupun penarikan diantar langsung oleh petugas kami ke tempat tujuan Anda.
- 6) Dapatkan souvenir cantik untuk setiap pembukaan rekening

## 5. SISUKA (Simpanan Sukarela Berjangka)

Simpanan dengan Akad *Mudharabah* yang dirancang sebagai sarana investasi jangka panjang yang fleksibel bagi anggota dengan 3 pilihan jangka waktu yaitu 3, 6 dan 12 bulan., serta bagi hasil yang kompetitif dan hadiah menarik di setiap pembukaan rekening.

Ketentuan dan Syarat Pembukaan Rekening SIRELA :

- a. Anggota
- b. Mengisi permohonan pembukaan rekening simpanan
- c. Menyerahkan fotocopy identitas diri (KTP/SIM)
- d. Setoran awal minimal Rp. 1.000.000,-

Keutamaan :

- 1) Sebagai Sarana Investasi Jangka Panjang
- 2) Dapat dijadikan jaminan pembiayaan
- 3) Dilengkapi dengan layanan jemput bola, untuk kemudahan transaksi baik setoran maupun penarikan diantar langsung oleh petugas kami ke tempat tujuan Anda
- 4) Jangka waktu beragam dan bagi hasil kompetitif serta menguntungkan :
  - 3 Bulan = 45% : 55%
  - 6 Bulan = 50% : 50%
  - 12 Bulan = 55% : 45%

## 6. Simpanan Pokok dan Simpanan Wajib

Simpanan Pokok adalah simpanan yang harus dibayarkan anggota koperasi saat pertama kali menjadi anggota. Simpanan Pokok hanya dilakukan sekali selama menjadi anggota dan jumlahnya ditentukan oleh koperasi.

Simpanan Wajib adalah simpanan yang dimiliki oleh anggota, besarnya ditetapkan atau disepakati oleh seluruh anggota koperasi. Simpanan Pokok dan Simpanan Wajib tidak bisa diambil oleh anggota kecuali anggota tersebut keluar dari koperasi.

Ketentuan dan syarat menjadi Anggota Koperasi :

- a. WNI
- b. Anggota Perorangan
- c. Mengisi permohonan keanggotaan
- d. Memiliki kemampuan penuh untuk melakukan tindakan hukum
- e. Bersedia membayar simpanan pokok Rp. 10.000,- dan simpanan wajib yang besarnya ditentukan dalam Anggaran Rumah Tangga dan/atau keputusan Rapat Anggota Tahunan
- f. Menyetujui isi Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga dan ketentuan yang berlaku dalam koperasi
- g. Bertempat tinggal kedudukan dan berdomisili di dalam wilayah Provinsi Jawa Tengah
- h. Mendapat persetujuan dari pengurus



## G. Produk Penyaluran Dana

Sedangkan produk penyaluran dana berupa jenis pembiayaan untuk kegiatan usaha produktif baik investasi maupun modal kerja adalah produk-produk sebagai berikut :

1. Pembiayaan *Mudharabah* (bagi hasil),
2. Pembiayaan *Murabahah* (jual beli),
3. Pembiayaan *Al-Ijarah* (sewa menyewa)

Untuk produk penyaluran dana berupa jenis pembiayaan untuk kegiatan usaha produktif baik investasi maupun konsumtif diantaranya sebagai berikut :

- a. Pembiayaan Investasi dengan Akad *Murabahah* (jual beli)
  - 1) Pembiayaan Kepemilikan Rumah

Produk penyaluran dana guna pembiayaan kepemilikan rumah yang mana margin yang ditetapkan yakni 1,3% hingga 1,5% tergantung besarnya dana yang dibutuhkan. Produk ini khusus hanya diperuntukkan pembiayaan kepemilikan rumah dan tidak berlaku untuk hal lain. Pada pembiayaan ini dikenakan biaya administrasi sebesar 1% dari pokok pembiayaan dan mewajibkan asuransi guna menanggulangi hal-hal yang diinginkan. Jangka waktu pembiayaan Griya Idaman ini maksimal yakni 120 bulan serta sertifikat rumah yang dibeli harus dibalik nama atas nama pemohon pembiayaan secara notariil. Biaya

yang timbul dalam proses jual beli rumah wajib dibayar oleh debitur dimuka, seperti : BPHTB, biaya notaris dan lain-lain.

Syarat administrasi pembiayaan Griya Idaman :

- a. Formulir pengajuan pembiayaan
- b. FC KTP suami isri
- c. FC Kartu Keluarga
- d. FC rekening listrik, telepon, PAM
- e. Slip gaji dan keterangan kerja bagi karyawan
- f. FC transaksi tabungan 6 bulan terakhir
- g. FC sertifikat rumah yang dibeli

Keunggulan :

- 1) Membantu memenuhi kebutuhan investasi
- 2) Proses cepat dengan persyaratan mudah
- 3) Jumlah angsuran tidak akan berubah selama masa perjanjian
- 4) Uang muka ringan, minimal 20% dari harga rumah
- 5) Bebas biaya pinalti untuk pelunasan sebelum jatuh tempo

## 2) Pembiayaan Kepemilikan Tanah Kapling

Pembiayaan kepada anggota untuk kepemilikan tanah yang keperuntukannya untuk konsumtif. Yang mana besaran margin yang ditetapkan yakni 1,5% hingga 1,6% tergantung besarnya dana yang dibutuhkan oleh anggota, semakin besar dana yang diajukan maka semakin kecil

margin yang ditetapkan pihak KSPPS BINAMA. Produk ini khusus diperuntukkan hanya untuk pembiayaan kepemilikan tanah kapling dengan biaya administrasi sebesar 1% dari dana pokok pembiayaan. Pembiayaan ini mewajibkan untuk dikenai asuransi. Jangka waktu yang diberlakukan yakni maksimal 60 bulan dan sertifikat tanah yang dibeli harus dibalik nama atas nama pemohon secara notaril. Ketentuan lainnya yakni debitur pembiayaan wajib membayar semua biaya yang timbul dalam proses jual beli tanah kapling seperti : BPHTB, biaya notaris, dan lain-lain yang dibayar dimuka.

Syarat administrasi dari pembiayaan kepemilikan tanah kapling yaitu :

- a. Formulir pengajuan pembiayaan
- b. FC KTP suami isri
- c. FC Kartu Keluarga
- d. FC rekening listrik, telepon, PAM
- e. Slip gaji dan keterangan kerja bagi karyawan
- f. FC transaksi tabungan 6 bulan terakhir
- g. FC sertifikat tanah kapling yang dibeli

Keunggulan :

- 1) Membantu memenuhi kebutuhan investasi
- 2) Proses cepat dengan persyaratan mudah

- 3) Jumlah angsuran tidak akan berubah selama masa perjanjian
  - 4) Uang muka ringan, minimal 20% dari harga tanah
  - 5) Bebas biaya pinalti untuk pelunasan sebelum jatuh tempo
- 3) Pembiayaan Barang Modal Kerja

Pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja yaitu peningkatan produksi, baik secara kuantitatif yaitu jumlah hasil produksi maupun secara kualitatif yaitu peningkatan kualitas atau mutu hasil produksi dan untuk keperluan perdagangan atau peningkatan jumlah dari suatu barang. Tujuannya untuk membiayai kebutuhan modal kerja.

Syarat administrasi yang harus dipenuhi oleh anggota dalam pembiayaan barang modal kerja :

- a. Formulir pengajuan pembiayaan
- b. FC KTP suami istri
- c. FC Kartu Keluarga
- d. FC Surat Nikah (untuk yang sudah menikah)
- e. FC transaksi tabungan 6 bulan terakhir
- f. FC Sertifikat atau BPK

Keunggulan dari pembiayaan Barang Modal Kerja :

- 1) Proses cepat dengan persyaratan mudah
- 2) Jumlah angsuran tidak akan berubah selama masa perjanjian

- 3) Plafon pembiayaan sampai dengan 80% dari harga jaminan
  - 4) Bebas biaya pinalti untuk pelunasan sebelum jatuh tempo
  - 5) Sebagai jaminan adalah *fixed asset* ataupun kendaraan bermotor
- 4) Pembiayaan Kepemilikan Kendaraan Bermotor (KpKB)
1. Mobil

Pembiayaan anggota untuk pembelian mobil. Tujuannya untuk pembelian kendaraan jenis mobil baik baru maupun *second*.

Keunggulan dari pembiayaan Kepemilikan Kendaraan Bermotor (Mobil) yaitu :

- a) Proses cepat, persyaratan mudah, jumlah angsuran tidak akan berubah selama masa perjanjian, fleksibel untuk pembelian mobil baik baru maupun *second*, uang muka ringan, min. 20% dari harga mobil, bebas pinalti untuk pelunasan sebelum jatuh tempo.
- b) Plafond pembiayaan maksimal sampai dengan 500jt, jangka waktu 1 bulan sampai dengan 60 bulan, marginnya 1,5% flat atau setara minimal 2,5% efektif, jaminanya BPKB Kendaraan yang dibeli.

- c) Biaya administrasi sebesar 1,7% dari pokok pembiayaan, asuransi jiwa, notaris, materai dan lain-lain sesuai dengan kebutuhan yang berlaku.

## 2. Motor

Pembiayaan kepada anggota untuk pembelian motor. Tujuannya untuk pembelian kendaraan jenis mobil baik maupun *second*.

Keunggulan dari pembiayaan Kepemilikan Kendaraan Bermotor yaitu :

- a) Proses cepat, persyaratan mudah, jumlah angsuran tidak akan berubah selama masa perjanjian, fleksibel untuk pembelian mobil baik baru maupun *second*, uang muka ringan, min. 20% dari harga mobil, bebas pinalti untuk pelunasan sebelum jatuh tempo.
- b) Plafond pembiayaan maksimal sampai dengan 25jt, jangka waktu 1 bulan sampai dengan 48 bulan, marginnya 1,7% flat atau setara minimal 2,90% efektif, jaminanya BPKB Kendaraan yang dibeli.
- d) Biaya administrasi sebesar 1,5% dari pokok pembiayaan, asuransi jiwa, notaris, materai dan lain-lain sesuai dengan kebutuhan yang berlaku.

b. Pembiayaan Konsumtif dengan Akad Ijarah Multi Jasa

1) Pembiayaan Multijasa

Pembiayaan yang bersifat konsumtif kepada anggota untuk pembelian kebutuhan barang dan jasa. Tujuannya membiayai kebutuhan anggota dalam rangka memperoleh manfaat atas suatu jasa (contoh : biaya kesehatan, biaya pendidikan, biaya pernikahan, biaya umroh, dan jasa lainnya yang halal).

Syarat administrasi dari pembiayaan Multijasa :

- a. Formulir pengajuan pembiayaan
- b. FC KTP suami isri
- c. FC Kartu Keluarga
- d. FC rekening listrik, telepon, PAM
- e. Slip gaji dan keterangan kerja bagi karyawan
- f. FC transaksi tabungan 6 bulan terakhir
- g. FC sertifikat atau BPKB

Keunggulan :

- 1) Proses cepat dengan persyaratan mudah
- 2) Jumlah angsuran tidak akan berubah selama masa perjanjian
- 3) Plafon pembiayaan sampai dengan 80% dari harga jaminan
- 4) Bebas biaya pinalti untuk pelunasan sebelum jatuh tempo

5) Sebagai jaminan adalah *fixed asset* ataupun kendaraan bermotor

2) Pembiayaan Talangan Haji dan Umroh

Pembiayaan Talangan Haji dan Umroh BINAMA merupakan pembiayaan konsumtif dengan prinsip transaksi multijasa yang ditunjukkan kepada anggota untuk memenuhi kebutuhan :

- a. Biaya setoran awal
- b. Biaya penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) yang ditentukan oleh kementrian agama untuk mendapatkan *Seat Porsi Haji*.
- c. Bentuk pembiayaan berupa angsuran tetap perbulan, berupa pengembalian pokok dan margin.
- d. Bagi siapa saja yang sudah membulatkan niat untuk menunaikan ibadah haji dan umroh, dan ingin memanfaatkan talangan haji dan umroh BINAMA, untuk membantu mewujudkan niat tersebut.
- e. Maka Bapak/Ibu dapat segera memenuhi beberapa persyaratan sebagai berikut :
  - Membuka rekening Tabungan Thawaf (bagi anggota yang belum)
  - Melampirkan FC identitas diri (KTP Pemohon)
  - Melampirkan FC surat nikah dan kartu keluarga
  - Melampirkan slip gaji (bagi karyawan)



- Melampirkan rek listrik, telpon dan PAM
  - Melampirkan FC mutasi rekening tabungan
  - Melampirkan FC jaminan (berupa BPKB atau Sertifikat)
- f. Ketentuan biaya yang berlaku berupa :
- Biaya administrasi dan pengelolaan pembiayaan
  - Biaya asuransi jiwa, dan
  - Biaya materai.
- g. Keunggulan dari pembiayaan Talangan Haji dan Umroh :
- a) Proses cepat dengan persyaratan mudah
  - b) Jumlah angsuran tidak akan berubah selama masa perjanjian
  - c) Plafon pembiayaan sampai dengan 80% dari harga jaminan
  - d) Bebas biaya pinalti untuk pelunasan sebelum jatuh tempo
  - e) Sebagai jaminan adalah *fixed asset* ataupun kendaraan bermotor
- 3) Pembiayaan Serba-Serbi

Pembiayaan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan serbaguna yang bersifat konsumtif dan produktif (contoh : renovasi rumah, membeli laptop, handphone, mebel kulkas, dll).

Syarat administrasi yang harus dipenuhi :

- a. Formulir pengajuan pembiayaan
- b. FC KTP suami isri
- c. FC Kartu Keluarga
- d. FC rekening listrik, telepon, PAM
- e. Slip gaji dan keterangan kerja bagi karyawan
- f. FC transaksi tabungan 6 bulan terakhir
- g. FC sertifikat atau BPKB

Keunggulan :

- 1) Proses cepat dalam pelayanan pembiayaan
- 2) Persyaratan mudah dalam pengajuan pembiayaan
- 3) Jumlah anggota tetap sampai dengan pembiayaan lunas
- 4) Plafon pembiayaan 80% dari harga jaminan
- 5) Bebas pinalty untuk pelunasan dipercepat
- 6) Sebagai jaminan adalah *fixed asset* kendaraan bermotor

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN DAN ANALISA**

#### **A. Pelaksanaan *Service Excellence* oleh *Customer Service***

##### **1. *Ability* (Kemampuan) *Front Line***

Dalam berkomunikasi dengan anggota *customer service* KSPPS BINAMA selalu menggunakan Bahasa Indonesia agar mudah dipahami semua anggota. Selain berkomunikasi secara verbal, *customer service* KSPPS BINAMA sudah mampu menerapkan berkomunikasi dengan bahasa tubuh, yaitu mengekspresikan rasa hormat, berterimakasih, menghargai, senang, serta tulus dalam melayani. Kemampuan lainnya adalah menggunakan alat komunikasi seperti telepon sudah dikuasai dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, kemudian menguasai produk-produk KSPPS BINAMA seperti apa saja produknya, berapa masing-masing bagi hasilnya, apa saja keunggulan dari produk tersebut, lalu bagaimana syarat untuk mendapatkan produk tersebut sudah sangat dikuasai oleh *customer service*. Berikut adalah pada saat *customer service* melaksanakan pelayanan:

- a. Pada saat *customer service* membuka buku tabungan atau deposito untuk anggota<sup>15</sup> :
  - 1) Menyampaikan 3S (Senyum, Sapa, dan Salam).

---

<sup>15</sup> Standar Operasional KSPPS BINAMA, *Permohonan Pembukaan Simpanan*, No. II/KJKS BINAMA/SOP/231.01

- 2) Mempersilakan anggota duduk.
- 3) Bertanya nama anggota.
- 4) Menyampaikan keinginan untuk membantu.
- 5) *Customer service* memberikan informasi dan penjelasan tentang produk, persyaratan dan ketentuan dari simpanan yang dipilih anggota dan memberikan brosur.
- 6) Meminta kartu identitas anggota, seperti KTP.
- 7) Meminta anggota untuk mengisi formulir pembukaan buku tabungan, dan membantu anggota mengisi formulir tersebut.
- 8) *Customer service* memeriksa kelengkapan Permohonan Pembukaan Simpanan dan meminta kelengkapan (foto copy Identitas Diri : KTP/SIM/PASPOR/Kartu Pelajar).
- 9) *Customer service* melakukan input data Anggota dengan lengkap.
- 10) Jika anggota baru *customer service* membukakan CIF baru dan jika anggota lama menggunakan CIF lama yang pernah dibukakan.
- 11) *Customer service* menuliskan nomor rekening baru anggota pada lembar Permohonan Pembukaan Simpanan dan memvalidasi.

- 12) *Customer service* menerbitkan Buku Tabungan baru, lalu meminta anggota untuk tanda tangan pada lembar spesimendan buku tabungan dan mencatat no Seri Buku Tabungan pada Buku Ekspedisi.
  - 13) *Customer service* menyerahkan Buku Tabungan kepada anggota dan meminta anggota menandatangani buku Ekspedisi sebagai tanda terima buku tabungan.
  - 14) Bertanya kepada anggota, informasi atau kebutuhan lain yang belum terpenuhi.
  - 15) Saat anggota berdiri untuk berpamitan, *customer service* berdiri dan mengucapkan terima kasih lalu salam.
- b. Pada saat *Customer Service* melayani Permohonan Penutupan Tabungan<sup>16</sup> :
- 1) Anggota yang akan mengajukan permohonan penutupan tabungan harus mengembalikan buku tabungan dan mengisi form permohonan Penutupan Rekening Tabungan.
  - 2) Menerima permohonan penutupan tabungan dari anggota, cek pengisian form mintakan KTP asli untuk memastikan anggota adalah pemilik rekening, minta sura kuasa (untuk penutupan selain pemilik rekening)

---

<sup>16</sup> Standar Operasional KSPPS BINAMA, *Permohonan Penutupan Tabungan*, No. II/KJKS BINAMA/SOP/231.04

dan jika buku tabungan hilang, mintakan surat pernyataan buku tabungan hilang disertai bermaterai.

- 3) *Customer service* memproses penutupan rekening (print terlebih dahulu buku tabungan sampai transaksi terakhir, isi data saldo pada form penutupan rekening, gunting cover buku tabungan yang ada spesimen tandatangan sebagai tanda telah ditutup, dan stempel DITUTUP).
  - 4) Serahkan buku pada anggota, dan persilakan melakukan transaksi penarikan tabungan ke Teller dengan menyerahkan slip Penarikan.
  - 5) *Customer service* megarsipkan form permohonan penutupan tabungan.
  - 6) Bertanya kepada anggota, informasi dan kebutuhan lain yang belum terpenuhi.
  - 7) Saat anggota berdiri untuk berpamitan, maka *customer service* ikut berdiri dan mengucapkan terima kasih lalu salam.
- c. Pada saat Anggota mengajukan Pembiayaan :
- 1) Menyampaikan 3S (Senyum, Sapa, dan Salam).
  - 2) Mempersilakan anggota duduk.
  - 3) Bertanya nama anggota.
  - 4) Menyampaikan keinginan untuk membantu.
  - 5) Berbincang hangat dengan anggota.

- 6) Bertanya kepada anggota apakah sudah pernah mengajukan pembiayaan sebelumnya di KSPPS BINAMA.
- 7) Jika sudah pernah bermitra maka meminta anggota menyerahkan persyaratan pembiayaan.
- 8) Jika belum pernah bermitra, maka diberikan brosur yang berisi syarat-syarat mengajukan pembiayaan dan menjelaskannya kepada anggota.
- 9) Bertanya kepada anggota, berapa jumlah pembiayaan yang akan diajukan.
- 10) Bertanya kepada anggota, rencana dana pembiayaan akan digunakan untuk apa.
- 11) Melihat kelengkapan persyaratan pembiayaan dengan teliti.
- 12) Memberikan informasi kepada anggota untuk menunggu kurang lebih satu minggu untuk mengetahui apakah hasil permohonan disetujui atau tidak.
- 13) Bertanya kepada anggota, informasi dan kebutuhan lain yang belum terpenuhi.
- 14) Saat anggota berdiri untuk berpamitan, maka *customer service* ikut berdiri dan mengucapkan terima kasih lalu salam.

## 2. *Attitude* (Sikap)

Nilai-Nilai Dasar yang mencerminkan sikap dari *customer service* KSPPS BINAMA<sup>17</sup> :

### a. Shidiq (Benar)

Semua karyawan BINAMA dalam perilaku kehidupan sehari-hari harus dalam koridor kebenaran yaitu berpegang teguh pada Al-Quran dan Sunnah serta norma-norma masyarakat dan peraturan perusahaan yang ditetapkan.

### b. Istiqomah (Tekun)

Bermakna berkesinambungan, tekun atau ulet, oleh karena itu semua karyawan BINAMA memiliki sifat tidak mudah putus asa dalam mencapai cita-cita pribadi maupun perusahaan dan selalu memiliki keseriusan dalam bekerja.

### c. Fastabiqul Khairat (Berlomba dalam Kebaikan)

Belomba-lomba dalam kebaikan, sehingga semua karyawan BINAMA dalam bekerja dan mencapai karir dinilai berdasarkan kinerja dan prestasi bukan karena unsur kedekatan atau hubungan pribadi antara atasan dan bawahan.

Makna yang lain adalah bahwa karyawan di BINAMA adalah orang-orang yang merdeka, yaitu mereka yang mendasarkan aktivitasnya pada peran dan tanggung

---

<sup>17</sup> SOP KSPPS BINAMA, bmtbinama@gmail.com



jawab yang dibebankannya, keyakinan ini merupakan antitesa dari makna seorang budak yang tertindas dan bekerja hanya karena ketakutan.

d. Amanah (Dapat dipercaya)

Keyakinan ini adalah dasar paling hakiki bagi seorang muslim dalam berinteraksi dengan sesamanya sehingga setiap karyawan BINAMA harus mampu memegang amanah dalam keadaan apapun. Karena bisnis utama BINAMA itu berdasar pada kepercayaan/Trusty maka prinsip memegang amanah menjadi harga mati bagi semua karyawan di BINAMA.

e. Ta`awun (Kerjasama)

Keyakinan ini mendasari perilaku karyawan BINAMA untuk bisa berempati terhadap sesama karyawan dalam saling menolong/bekerja sama di dalam kebaikan sebagaimana di ajarkan dalam Al-Quran surat Al-Maidah ayat 2 “.... *Dan tolong menolonglah kamu dalam dalam (mengerjakan) kebaikan dan takwa, dan jangan tolong menolong dalam hal dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah sangat berat siksa-Nya.*”

3. Appearance (Penampilan)

Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan akan menambah kepercayaan diri seseorang dalam bersikap. KSPPS BINAMA mempunyai

standar penampilan sendiri untuk para karyawannya terutama *front officer* yang sering bertemu dengan anggota, salah satunya yaitu *customer service*. Di KSPPS BINAMA untuk penampilan tidak diperbolehkan terlalu berlebihan karena hal tersebut akan membuat anggota tidak terfokus pada apa yang dijelaskan oleh *customer service* melainkan kepada penampilannya. Akan tetapi penampilan tetap menjadi salah satu hal penting.

a. Pakaian *Customer Service* Wanita

- 1) Menggunakan blazer dan kemeja dengan bahan kain, kerah lidah/bulat/shanghai, panjang blazer menutup pantat, kemeja tidak dimasukkan dalam rok, kemeja tidak tipis; tidak transparan dan tidak ketat.
- 2) Front Line (*customer service, teller*) wajib menggunakan rok dengan bahan kain dan longgar.
- 3) Jilbab bahan kain segi empat dengan panjang menutup dada, tidak diperbolehkan menggunakan hijab instan dan bahan yang digunakan tidak transparan.
- 4) Sepatu yang digunakan jenis fantovel dengan warna gelap (hitam, abu-abu tua) dan tinggi hak tumit = 3 - 5 cm.
- 5) Kaos kaki warna coklat tidak bermotif (polos) dengan panjang di atas mata kaki.

- 6) Aksesoris yang digunakan tidak boleh lebih dari 2 (yang diperbolehkan : jam tangan/gelang, cincin) dan tidak mencolok.

b. Pakaian Seragam Wanita

- 1) *Customer service* selalu menggunakan seragam sesuai jadwal pemakaian dan menggunakan *Id-Card*.
- 2) *Customer service* selalu menggunakan pakaian seragam yang disetrika atau tidak kusut.
- 3) *Customer service* menggunakan seragam yang masih layak pakai dan warnanya tidak kusam.

c. *Make Up* (Tata Rias Wajah) Wanita

*Make up* yang digunakan *customer service* tidak berlebihan atau tipis sesuai dengan tatanan wajah.

4. *Attention* (Perhatian)

*Customer service* di KSPPS BINAMA selalu memberikan perhatian kepada anggotanya. Apabila anggota kebingungan untuk membuka tabungan atau mengajukan pembiayaan yang cocok dengan masalah yang dihadapi, *customer service* dengan senang hati mendengarkan keluhan dan memberikan saran atau rekomendasi kepada anggota. Selain itu, jika anggota akan menunggu lama karena menunggu akad yang sedang diproses maka *customer service* menyampaikan permohonan maaf sekaligus berbincang hangat dengan anggota agar tidak terasa jika sedang menunggu. Dan

apabila ada anggota yang mengalami keterlambatan dalam pembayaran angsuran, maka *customer service* tidak mempublikasikan mengenai hal tersebut. Seperti dalam kitab Sohih Muslim sahabat Abu Hurairah RA meriwayatkan sebuah hadits yang berbunyi : *“Barang siapa menghilangkan (memberikan solusi) kesukaran seseorang mukmin didunia maka kelak Allah akan menghilangkan kesukarannya dihari kiamat. Barang siapa yang memberikan kemudahan bagi orang yang sedang mengalami kesulitan, maka Allah akan memudahkan urusan duniawi dan akhiratnya. Dan barang siapa menutupi (aib) seseorang muslim, maka Allah akan menutupi (keburukannya) didunia dan akhirat, dan Allah akan senantiasa membantu hamba-Nya selama dia mau membantu saudaranya.”*

## 5. Action (Tindakan/Ucapan)

### a. Ucapan (*Greeting*)

- 1) Selalu mengucapkan salam (*Assalamu’alaikum*) saat anggota datang.
- 2) Menjawab ucapan salam (*Wa’alaikumsalam wa rahmatullahi wa barakatuh*).

### b. *External Indirect Contact* (Pertelepon).

- 1) Mengucapkan salam (*Assalamu’alaikum*).
- 2) Menyebutkan nama kantor (KSPPS BINAMA ).
- 3) Menyebutkan nama *customer service*.

- 4) Menanyakan apa yang bisa dibantu oleh *customer service*.
- c. *Internal call* (Telepon dari Dalam)
- 1) Mengucapkan salam (*Assalamu'alaikum*).
  - 2) Menyebutkan nama *customer service*, akan tetapi jarang dilakukan karena sudah mengenal satu sama lain.
  - 3) Menanyakan apa yang bisa dibantu.
  - 4) Menanyakan nama penelepon, agar apabila pesan ditujukan kepada orang lain, bisa jelas telepon dari siapa.
- d. Oper Panggilan Telepon
- 1) Mengucapkan salam (*Assalamu'alaikum*).
  - 2) Menyebutkan nama kantor (KSPPS BINAMA).
  - 3) Menyebutkan nama *customer service*.
  - 4) Menanyakan apa yang bisa dibantu.
  - 5) Mendengarkan maksud dan tujuan dari si penelepon. Apabila dari pihak penelepon ingin berbicara dengan salah satu pegawai BINAMA maka tanyakan dahulu namanya kemudian ucapkan “Baik tunggu sebentar Pak/Bu.”
  - 6) Sambungkan ke pegawai yang dimaksud dengan tekan tombol flash lalu tekan nomor. Contoh : Flash 805.

- 7) Setelah tersambung pastikan yang berbicara adalah yang penelepon maksud.
  - 8) Jika benar ucapkan ke pegawai yang dimaksud “Mbak/Mas ada telepon dari ..... .
  - 9) Setelah disetujui oleh pegawai, tekan flash. Lalu segera matikan telepon, secara otomatis telepon akan langsung terhubung dengan pegawai BINAMA yang dimaksud.
  - 10) Apabila pegawai yang dimaksud penelepon tidak ada di tempat maka ucapkan “Maaf Pak/Bu, Mbak/Mas ..... sedang tidak di tempat, apakah ada pesan yang ingin disampaikan?”
  - 11) Jika penelepon tidak ada maka ucapkan terima kasih dan tunggu telpon di tutup oleh si penelepon.
  - 12) Dan apabila ada pesan yang disampaikan, sebaiknya mencatat pesan tersebut dan meletakkan pesan di meja pegawai yang dimaksud atau disampaikan setelah pegawai ada di tempat.
  - 13) Menutup telepon dengan salam (*Wassalamu'alaikum*). Pada saat menerima telepon, bahasa yang digunakan adalah Bahasa Indonesia.
- e. Etika Bertelepon
- 1) Saat *customer service* mengangkat dan menutup gangang telepon kadang menimbulkan suara karena

biasanya saat melayani anggota di meja dan telepon berdering, hingga mungkin *customer service* merasa tidak enak hati melayani sambil menerima telepon sampai menimbulkan suara karena tergesa-gesa menutup telepon.

- 2) *Customer service* selalu berbicara dengan nada sopan dan lembut, terlebih karakter yang dimiliki *customer service* sudah standar.
- 3) Saat berbicara *customer service* menggunakan volume yang sedang namun dengan aksen dan intonasi yang jelas.
- 4) *Customer service* selalu berbicara sesuai keperluan, menghindari bergurau dan berdebat serta tidak pernah tertawa lepas.
- 5) Saat berbicara bibir atau mulut *customer service* tidak menempel ke gagang telepon atau di depan hidung.
- 6) Saat berbicara pangkal *microphone* berada tepat di depan bibir atau mulut *customer service* dengan jarak 4 cm.
- 7) Saat berbicara di telepon *customer service* tidak pernah sambil makan.
- 8) Terkadang *customer service* tidak menutup atau menaruh gagang telepon setelah lawan bicara

menaruh gagang telepon (mendahului menutup telepon lawan bicara).

f. Etika Saat Berdiri

- 1) Posisi tubuh tegak lurus dan tegap. Bila mempersilakan anggota duduk, tubuh bagian atas agak dibungkukkan.
- 2) Leher dan kepala lurus dan tidak menunduk, serta pandangan lurus ke anggota.
- 3) Posisi tangan ketika memberikan salam, menempelkan telapak kedua tangan sejajar dengan dada. Sedangkan saat berhadapan langsung dengan anggota tangan lepas ke bawah.
- 4) Kedua kaki sedikit terbuka sejajar dengan bahu.

g. Etika Saat Duduk

- 1) Posisi badan *customer service* tegap tidak bersandar pada kursi atau bibir meja dan jika kursi dapat berputar, tidak memaikan kursi.
- 2) Posisi tangan di atas meja.
- 3) Punggung santai tapi tidak membungkuk.
- 4) Kepala tidak membungkuk atau terlalu condong kedepan.
- 5) Atur kaki serapi dan sesopan mungkin dengan cara kaki diarahkan miring (walaupun bagian kaki tidak terlalu diperhatikan oleh anggota, namun harus diatur



agar *customer service* merasa nyaman saat melayani anggota).

h. Etika Saat Berbicara

- 1) Membiarkan kebebasan kepada anggota untuk berbicara terlebih dahulu.
- 2) Tidak memotong pembicaraan anggota, karena akan membuat anggota lupa apa yang akan dia bicarakan.
- 3) Menjadi pendengar yang baik dan memberikan perhatian penuh terhadap apa yang sedang dibicarakan anggota. Jika perlu mencatatnya agar tidak lupa apa yang telah disampaikan anggota.
- 4) Menanggapi isi pembicaraan yang diinginkan anggota dengan penjelasan yang tenang dan menyenangkan, serta menunjukkan sikap yang bersahabat.
- 5) Menghadapi anggota dengan sikap yang sabar dan tidak memberikan komentar yang berlebihan, tidak pula mengadili anggota dengan cara menyalahkan anggota.
- 6) Menghargai setiap apa yang diucapkan anggota dan selalu berpikir positif terhadap apa yang menjadi kritikan anggota terhadap kita.
- 7) Usahakan berbicara dengan suara lemah lembut tapi jelas agar mudah dipahami dan dimengerti anggota.

6. *Accountability* (Tanggung Jawab)

a. Bila Melakukan Kesalahan

- 1) Memohon maaf dengan tulus atas kesalahan yang terjadi.
- 2) Menunjukkan ekspresi penyesalan.
- 3) Tidak boleh membela diri dengan memaksakan diri bahwa *customer service* tidak bersalah.
- 4) Tawarkan solusi yang bisa *customer service* lakukan untuk anggota dan biarkan anggota memilih yang diinginkan.
- 5) Menyampaikan permintaan maaf kembali karena telah mengecewakan dan meyakinkan anggota untuk tidak mengulang kembali kesalahan yang telah diperbuat.
- 6) Melakukan perbaikan dan pembetulan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

b. Bila Membuat Anggota Lama Menunggu

- 1) Menunjukkan perhatian dan rasa resah kita kepada anggota bahwa kita juga ikut merasakan keresahan anggota (menunjukkan rasa empati).
- 2) Memohon maaf dengan tulus dan rasa penyesalan tidak dapat melayani dengan cepat.
- 3) Berusaha untuk menyelesaikan tugas dengan cepat dan tepat.

- 4) Sampaikan penjelasan dan pemahaman serta memohon untuk mengerti atas suatu persoalan yang menyebabkan lambannya pelayanan.
  - 5) Menyampaikan permohonan maaf kembali kepada anggota.
- c. Bila Tidak Menepati Janji
- 1) Tunjukkan ekspresi penyesalan dan rasa bersalah kita kepada anggota karena tidak dapat menepati janji dan tidak memprioritaskan anggota walaupun dalam keadaan sibuk.
  - 2) Memohon maaf dengan tulus dan menyampaikan penyesalan tidak dapat menepati janji.
  - 3) Menyampaikan penjelasan dan memohon untuk mengerti atas suatu persoalan yang menyebabkan tidak dapat menepati janji.
  - 4) Sampaikan permintaan maaf kembali kepada anggota.
- d. Bila Mendapat Komplain Anggota
- 1) Menyambut anggota seramah mungkin.
  - 2) Mendengarkan penuh perhatian dan empati setiap keluhan yang disampaikan anggota. Tidak melebarkan masalah ke hal lain, tidak menyalahkan tamu apapun yang terjadi.

- 3) Biarkan anggota berbicara, jika perlu gunakan catatan khusus agar anggota merasa mereka diperhatikan sekalipun dalam keadaan mengeluh.
  - 4) Meyakinkan anggota bahwa masalah akan segera ditangani, serta menawarkan solusi yang bisa *customer service* lakukan untuk anggota dan biarkan mereka memilih sesuai yang diinginkan.
  - 5) Jika *customer service* tidak mampu dalam menangani masalah, jangan segan untuk berkonsultasi kepada orang yang lebih berkompeten dalam hal tersebut dan sampaikan permohonan maaf untuk menunggu sebentar.
  - 6) Bila masalah dapat ditangani oleh *customer service* langsung maka segera menyelesaikan agar tidak membuat anggota menunggu dan kecewa.
  - 7) Menanyakan kepada anggota apakah ada informasi lain yang diinginkan anggota yang belum terpenuhi.
  - 8) Kembali mengucapkan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami anggota.
- e. Bila Mendapat Kritik dan Saran dari Anggota
- 1) Selalu menerima dan mendengarkan dengan tenang dan sabar dengan wajah yang gembira serta menunjukkan sikap yang bersahabat.

- 2) Tidak memasukkan ke dalam hati apa saja perkataan yang diucapkan anggota yang mungkin menyinggung perasaan *customer service*.
- 3) Mencatat setiap kritik dan saran agar kedepan dapat diaplikasikan dalam pelayanan yang masih mempunyai kekurangan dan agar anggota merasa diperhatikan.
- 4) Sampaikan ucapan terima kasih atas masukan dari anggota dan memohon kepada anggota untuk tidak sungkan memberikan masukan, kritik dan saran lagi.

## B. Perubahan *Jumlah Anggota*

Data Anggota KSPPS BINAMA Tahun 2014 – 2017<sup>18</sup> :

No.	Tahun	Jumlah Anggota
1.	2014	974 Anggota
2.	2015	4.126 Anggota
3.	2016	8.240 Anggota
4.	2017	11.379 Anggota

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya pelayanan prima (*service excellence*) yang dilakukan dan diterapkan oleh *customer service* KSPPS BINAMA menimbulkan adanya

---

<sup>18</sup> bmtbinama@gmail.com

kenaikan dalam hal jumlah anggota. Selain kualitas produk yang menunjang minat anggota juga pelayanan sangat dibutuhkan dan penting untuk meningkatkan citra dari KSPPS BINAMA. Dengan pelayanan yang baik akan mampu meningkatkan *image* perusahaan di mata pelanggan. *Image* ini harus terus selalu dibangun agar citra perusahaan dapat terus meningkat. Dari pelayanan yang diberikan akan dapat ditularkan kepada calon anggota lainnya. Hal tersebut merupakan promosi tersendiri bagi KSPPS BINAMA yang berjalan terus secara berantai dari mulut ke mulut.

Sehingga tidak heran jika KSPPS BINAMA mengalami kenaikan pada jumlah anggota dari tahun ke tahun. Dari pelayanan yang telah diberikan *customer service* menghasilkan kepuasan dari anggota yang akhirnya dapat meningkatkan kenaikan dalam hal jumlah anggota. Pelayanan yang telah diberikan oleh *customer service* KSPPS BINAMA menunjukkan pelayanan yang baik. *Customer service* melayani dengan sangat ramah dan mudah bergaul dengan semua anggota maupun calon anggota. Tidak membedakan anggota, semua dilayani dengan baik dan apa yang dibutuhkan anggota selalu bisa terpenuhi.

### C. Analisis

Kinerja yang ditunjukkan oleh *customer service* KSPPS BINAMA dalam hal memberikan pelayanan kepada anggota sudah terbilang baik dan optimal, sesuai dengan teori yang ada. Dilihat dari

cara *customer service* melayani anggota dari awal sampai akhir transaksi, kemudian dalam memasarkan produk yang ada. *Customer service* selalu ramah kepada siapa saja baik anggota lama maupun anggota yang baru akan bergabung. *Customer service* tidak segan diajak berdiskusi mengenai hal apa saja saat tidak ada pekerjaan, tentunya selama diskusi masih dalam batas pekerjaan. Selain itu, membantu dan menolong anggota yang kebingungan atau kurang memahami aturan dari bmt seperti menjadi aktivitas keseharian yang sudah melekat pada diri *customer service*. *Custumer service* juga mematuhi peraturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan, salah satunya tidak berbicara keras saat sedang jam kerja. Dalam hal memasarkan produk, *customer service* sudah memahami dengan baik. Sikap yang ditunjukkan *customer service* KSPPS BINAMA sesuai dengan nilai-nilai dasar yang telah ditetapkan di KSPPS BINAMA yaitu *Shidiq* (benar dalam berperilaku dengan berpegang teguh pada Al quran dan Sunnah), *Istiqomah* (tekun, tidak mudah putus asa dalam mencapai sebuah cita-cita), *Fastabiqul Khairat* (berlomba-lomba dalam kebaikan), *Amanah* (dapat dipercaya), dan *Ta'awun* (kerjasama dan berempati terhadap sesama karyawan sebagaimana yang telah di ajarkan dalam Al-Quran surat Al-Maidah ayat2).

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian Tugas Akhir yang telah penulis paparkan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan dan sikap yang dimiliki *customer service* di KSPPS BINAMA dapat dikatakan baik. *Customer service* memahami dan menguasai produk-produk yang ada dan mampu menjelaskan apa yang dibutuhkan oleh anggota, tentunya dengan pelayanan yang menunjukkan sikap baik seperti *shidiq, istiqomah, fastabiqul khairat, amanah, dan ta'awun*. Selain itu dalam berpenampilan menunjukkan kesopanan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan dan sesuai dengan syari'ah, seperti kerudung menutupi dada, tidak memasukkan baju kedalam bawahan dan tidak menggunakan celana melainkan bawahan rok. Di KSPPS BINAMA juga mempunyai seragam karyawan yang dipakai di hari yang sudah ditentukan, sehingga menambah keserasian dan memberikan sisi kekeluargaan antar karyawan.

*Customer service* juga dapat menyelesaikan masalah dengan baik. Seperti halnya ketika *customer service* melakukan kesalahan dan membuat nasabah menunggu lama, *customer service* langsung menyelesaikan dengan baik dan berusaha untuk mempercepat pelayanan dengan benar dan tepat. *Customer service* juga dengan senang hati menerima saran dan kritikan dari anggota untuk bahan



perbaikan diri. Walaupun *customer service* mendapatkan komplain, dia tidak menyelesaikan permasalahan dengan emosi tetapi tetap dengan murah senyum.

Apa yang telah dilakukan oleh *customer service* memberikan dampak positif terhadap anggota dan juga KSPPS BINAMA, dimana anggota menjadi merasa senang dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Dengan kepuasan tersebut maka dapat meningkatkan jumlah anggota di KSPPS BINAMA.

## **B. Saran**

Adapun beberapa saran yang penulis berikan untuk KSPPS BINAMA Semarang dan adek tingkat yang nantinya akan menyelesaikan tugas akhir :


1. Bagi KSPPS BINAMA Semarang diharapkan tetap menjaga kekompakan antar sesama karyawan dan pelayanan kepada anggota yang terbilang sudah sangat baik. Selain itu juga pelatihan-pelatihan yang sangat bermanfaat untuk peningkatan kinerja karyawan harus tetap diadakan.
2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat meneruskan penelitian yang lebih baik lagi, mengurangi waktu yang terbuang sia-sia saat magang dan mencari data yang dibutuhkan dengan maksimal agar tidak ada kekurangan data baik Laporan ataupun Tugas Akhir.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, Aulia Jadudatul. 2015. Tugas Akhir '*Implementasi Service Excellene oleh Customer Service pada BMT Bismillah Sukorejo*'. Semarang: eprint walisongo.
- Barata A. A. 2006. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Brosur Produk KSPPS BINAMA Semarang.
- Daryanto dan Setyabudi, Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Febrianto, Muhammad. 2016. Tugas Akhir '*Aplikasi PrinsipService Excellence oleh Customer Service BRI Syariah KCP Sragen*'. IAIN Salatiga.
- Herlambang, Susatyo. 2010. *Public Relation and Customer Service*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Katalog Produk KSPPS BINAMA Semarang.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wulandari, Laras Ayu. 2017. Tugas Akhir '*Strategi Pelayanan Peima Oleh Customer Service Guna Mencapai Kepuasan Nasabah di Bank BNI Syari'ah Purwokerto*'. IAIN Purwokerto.

## LAMPIRAN

**binama**  
koperasi syariah



**Mau Menunaikan  
Haji & Umroh?**

**Biaya kurang???  
Kami Solusinya!!!**


Percepat langkah Anda ke Baitullah melalui  
**PEMBIAYAAN TALANGAN HAJI & UMROH BINAMA**

#### Persyaratan

1. FC KTP Suami Istri
2. FC Kartu Keluarga (KK)
3. FC Surat Nikah
4. FC Slip Gaji (bagi karyawan)
5. Rekening Listrik, Telpn, PAM
6. FC Mutasi Tabungan 6 bulan terakhir
7. FC Jaminan BPKB + FC STNK
8. FC Sertifikat + PBB Terakhir

*Syarat Mudah  
Proses Cepat*

**binama**  
koperasi syariah



### Investasi Untuk Masa Depan

Dengan menabung di Koperasi Syariah Binama ,  
sesuai syariah, bagi hasil menarik,  
ada layanan pick up service, tanpa biaya Administrasi\*,  
dan ada hadiah menarik\*

Koperasi Syariah Binama, membantu rencana keuangan  
sesuai kebutuhan Anda dengan produknya :

**SIRELA**, Simpanan Sukarela Lancar

**TARBIAH**, Tabungan Arisan Berhadiah

**TASAQUR**, Tabungan Persiapan Qurban

**THAWAF**, Tabungan Persiapan Haji dan Umroh

**SISUKA**, Simpanan Sukarela Berjangka

#### Perhitungan bagi hasil Simpanan

$$\frac{\text{Saldo Simpanan}}{\text{Total Dana}} \times \text{Pendapatan} \times \text{Nisbah}$$

#### Simpanan

Produk	Nisbah		Simulasi Bagi Hasil			
	Anggota	BINAMA	Saldo Simpanan	Total Dana	Estimasi pendapatan	Estimasi Bagi Hasil
Sirela	25	75	1,000,000	1,000,000,000	16,000,000	767
Tasqur	25	75	1,000,000	1,000,000,000	16,000,000	767
Thawaf	45	55	1,000,000	1,000,000,000	16,000,000	1,380

#### Simpanan Berjangka

Produk	Nisbah		Saldo Simpanan Berjangka	Simulasi Bagi Hasil		
	Anggota	BINAMA		Bagi hasil minimal / bln	Bagi hasil maksimal / bln	Bagi hasil rata2 / bln
3 Bulan	45	55	1,000,000	7,017	7,467	7,188
6 Bulan	50	50	1,000,000	7,797	8,292	7,998
12 Bulan	55	45	1,000,000	8,576	9,125	8,786

\* Periode Juli - Desember 2016

**binama**  
KOPERASI SYARIAH



**BINGUNG CARI PEMBIAYAAN?**  
**KAMI SOLUSINYA!!!**

Koperasi Syariah Binama, dengan Syariah, lebih berkah,  
persyaratan mudah dan proses cepat membantu mewujudkan keinginan Anda,  
dengan produk - produk unggulan kami :

**Modal Usaha**, Pembiayaan untuk memajukan usaha Anda

**SerbaSerbi**, Pembiayaan Konsumtif

**KpKB**, Pembiayaan Kepemilikan Kendaraan Bermotor

**Multi Jasa**, Pembiayaan dengan syarat yang mudah

**KpT**, Kepemilikan Tanah

Talangan haji dan umroh

#### KANTOR PUSAT

Jl. Tlogosari Raya 1 Semarang

Telp/Fax : 024 - 670 2792

email : bmtbinama@gmail.com

#### KALIWUNGU

Ruko Kaliwungu Baru Blok A No. 8,

Jl. KH. Asy'ari

Telp/fax : 0294 - 3688860

#### KANTOR PELAYANAN

**SEMARANG TLOGOSARI**

Ruko ANDA Kav. 4-5,

Jl. Tlogosari Raya 1 - Semarang 50196

Telp/fax : 024-6702790 (hunting)

#### SEMARANG NGALIYAN

Ruko Segitiga Emas Blok B. 5,

Jl. Prof. Dr. Hamka

Telp/fax : 024 - 76670622

#### BATANG

Ruko Yos Sudarso No. 1G,

Jl. Yos Sudarso

Telp/fax : 0285 - 392074

#### UNGERAN

Ruko Mutiara Ungaran Square kav. 16,

Jl. Raya Gatot Subroto No. 133

Telp/fax : 024 - 6921452

#### MAGELANG

Ruko Metro Square No. D8

Jl. Jendral Bambang Sugeng Magelang

Telp/fax : 0293-327299

#### WELERI

Ruko Weleri Square No. 2,

Jl. Raya Barat

Telp/fax : 0294 - 643440

Plafon	*Angsuran/bulan				
	Jangka Waktu (bulan)				
	12 1 th	24 2 th	36 3 th	48 4 th	60 5 th
1,000,000	100,500	-	-	-	-
2,000,000	201,000	117,500	-	-	-
3,000,000	301,000	176,000	134,500	-	-
4,000,000	401,500	235,000	179,500	151,500	135,000
5,000,000	502,000	293,500	224,000	189,500	168,500
6,000,000	602,000	352,000	269,000	227,000	202,000
7,000,000	702,500	411,000	313,500	265,000	236,000
8,000,000	803,000	469,500	358,500	303,000	269,500
9,000,000	903,000	528,000	403,000	340,500	303,000
10,000,000	1,003,500	587,000	448,000	378,500	337,000
11,000,000	1,104,000	645,500	493,000	416,500	370,500
12,000,000	1,204,000	704,000	537,500	454,000	404,000
13,000,000	1,304,500	763,000	582,500	492,000	438,000
14,000,000	1,405,000	821,500	627,000	530,000	471,500
15,000,000	1,505,000	880,000	672,000	567,500	505,000
16,000,000	1,605,500	939,000	716,500	605,500	539,000
17,000,000	1,706,000	997,500	761,500	643,500	572,500
18,000,000	1,806,000	1,056,000	806,000	681,000	606,000
19,000,000	1,906,500	1,115,000	851,000	719,000	640,000
20,000,000	2,007,000	1,173,500	896,000	757,000	673,500
21,000,000	2,107,000	1,232,000	940,500	794,500	707,000
22,000,000	2,207,500	1,291,000	985,500	832,500	741,000
23,000,000	2,308,000	1,349,500	1,030,000	870,500	774,500
24,000,000	2,408,000	1,408,000	1,075,000	908,000	808,000
25,000,000	2,508,500	1,467,000	1,119,500	946,000	842,000

\* Sekedar ilustrasi, harga tidak mengikat dan sewaktu - waktu dapat berubah


#### Persyaratan

1. FC KTP Suami Istri
2. FC Kartu Keluarga (KK)
3. FC Surat Nikah
4. FC Slip Gaji
5. Rekening Listrik, Telpon, PAM
6. FC Mutasi Tabungan 6 bulan terakhir
7. FC Sertifikat
8. FC PBB tahun terakhir
9. FC BPKB dan FC STNK

BPKB	Sertifikat
v	v
v	v
v	v
v	v
v	v
v	v
-	v
v	v
v	-

Informasi Hubungi





binam  
koperasi syariah

## SLIP SETORAN

Validasi

Setoran

☐ Tunai
 ☐ Non Tunai

Jenis Rekening

☐ Sirela
 ☐ Tasaqur
 ☐

Nomor Rekening

Atas Nama Rekening

Jumlah Setoran

Rp.

Terbilang


Berita/Keterangan:

Tanggal :

Teller

Penyetor

(Nama & Tanda Tangan)



binam  
koperasi syariah

## SLIP PENARIKAN

Validasi

Jenis Penarikan

☐ Tunai
 ☐ Non Tunai

Jenis Rekening

☐ Sirela
 ☐ Tasaqur
 ☐

Nomor Rekening

Atas Nama Rekening

Jumlah Penarikan

Rp.

Terbilang

Berita/Keterangan:

Tanggal :

Teller

Penarik

(Nama & Tanda Tangan)

Validasi

Setoran : ☐ Tunai ☐ Non Tunai

Jenis Rekening : ☐ Tarbiah Periode .....

Nomor Rekening :

Atas Nama Rekening : .....

Jumlah Setoran : Rp.

Terbilang : .....

BNM/MACC/35

Berita Keterangan:

Tanggal :

Teller

Penyetor

(Nama & Tanda Tangan)

**SLIP PERMOHONAN TRANSFER**

Validasi

Tanggal : .....

Jenis Transfer : ☐ Tunai

☐ Non Tunai

Berita/ Ket :

Jika Non Tunai

Rekening Tujuan

Mohon debet rekening kami,

No Rekening : .....

Nama : .....

Ditujukan kepada ,

Bank : .....

Nama : .....

No Rekening : .....

Sejumlah : Rp

By Administrasi : Rp

Jumlah : Rp

Terbilang : .....

Teller

Penarik / Pemohon.

(Nama & Tanda tangan)

## KARTU SPESIMEN ANGGOTA



CABANG : \_\_\_\_\_

NO. REKENING :

NAMA :

KETENTUAN : TANDA TANGAN BERLAKU ☐ SATU ☐ DUA ☐ SALAH SATU

NAMA KUASA PENARIK	SPESIMEN TANDA TANGAN	STEMPEL PERUSAHAAN

Kepada Yth,  
Pengurus Koperasi Syariah BINAMA

**PERMOHONAN KEANGGOTAAN KOPERASI  
dan PEMBUKAAN SIMPANAN**

*Bismillahir rahmaanir rahim*

Bersama ini saya mengajukan permohonan untuk dicatat sebagai anggota Koperasi Syariah BINAMA dan sekaligus sebagai penyimpan,

Nama Lengkap dan gelar				Laki-laki / Perempuan
Tempat / Tanggal Lahir				Perempuan
Alamat sesuai KTP / SIM	Kecamatan	Kota/Kab	RT/RW	Kode Pos
	Kecamatan	Kota/Kab	RT/RW	Kode Pos
Alamat Domisili	Kecamatan	Kota/Kab	RT/RW	Kode Pos
	Kecamatan	Kota/Kab	RT/RW	Kode Pos
Alamat Kantor				
No. Telepon	Rumah :	Kantor :	HP :	
Nomor Identitas Diri	KTP :	SIM :		
Nama Ibu Kandung				
NPWP	Ada, nomor :	Tidak Ada		

**KHUSUS CALON ANGGOTA PERORANGAN**

Pekerjaan	Karyawan	Peg. Negeri	TNI/POLRI	Pedagang/Wirausaha
Status Marital	Manajer	Profesional	Pelajar / Mahasiswa	Lainnya
Pendidikan	Lajang	Menikah	Janda	Duda
Agama	SD/SMP	SMA	Akademik/D-3/S1	S2 / S3
Penghasilan per Bulan	Islam	Kristen / Katolik	Hindu	Budha
Rekening yang Dibuka (Pilih yang Sesuai)	< Rp. 1.000.000,-	Rp. 1 - 2 Juta	Rp. 2-3 Juta	Rp. 3-5 Juta
	Rp. 5 - 8 Juta	Rp. 8 - 10 Juta	Rp. 10-15 Juta	> Rp. 15.000.000,-
Simpanan Pokok	SIRELA	SISUKA	Tabungan Thawaf	Simpanan Pembiayaan
Simpanan Harian	TASAUQR	TARBIAH		
Setoran Awal	Rp. ....	Terbilang : .....		

**KHUSUS PERMOHONAN PEMBUKAAN SISUKA**

Nominal Setoran	Rp. ....	Terbilang : .....
Jangka Waktu	3 bulan	6 bulan
Ketentuan Jatuh Tempo	ARO	Diambil Tunai
Pembayaran Bagi Hasil	Disetorkan pada rekening SIRELA nomor : ..... atas nama : .....	
	Disetorkan pada rekening tabungan di bank ..... Cabang : .....	
	Nomor rekening : ..... Atas nama : .....	

Selanjutnya saya bersedia menaati Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga serta ketentuan-ketentuan lain yang berlaku di Koperasi Syariah BINAMA yang tertera dibalik permohonan ini

**DIISI OLEH PETUGAS**

No. Rekening :	No. Anggota :
Jenis Simpanan :	Setoran Awal : Rp
Khusus Simpanan SISUKA	Jangka Waktu : .... bln; dari ..... s/d .....
VALIDASI PETUGAS	Nisbah Bagi Hasil : ..... %
Tgl	Diterima
Disetujui	

**AHLI WARIS**

No	Nama Lengkap	Alamat
1		
2		

Pemohon :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



# FORMULIR PERMOHONAN PEMBIAYAAN



No. :  
Tgl. :

(Harap diisi lengkap untuk kelancaran proses)

PERMOHONAN PEMBIAYAAN	
Jumlah Pembiayaan yang diajukan : Rp.	Pengajuan : <input type="checkbox"/> Baru <input type="checkbox"/> Ulangan <input type="checkbox"/> Perubahan <input type="checkbox"/> Take Over
Jangka Waktu :	<input type="checkbox"/> Reguler <input type="checkbox"/> Musiman
Tujuan Penggunaan (dijelaskan) :	

DATA PRIBADI ANGGOTA	
Nama :	Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> Laki 2 <input type="checkbox"/> Perempuan
Tempat/Tgl. Lahir :	Status : <input type="checkbox"/> Belum Menikah <input type="checkbox"/> Menikah <input type="checkbox"/> Janda/Duda
No. KTP/SIM :	Jumlah Tanggungan :
NPWP :	Pendidikan Terakhir :

Alamat tinggal sekarang :

Telp. : Hp : Wilayah : Kode Pos : Lama tinggal di alamat ini :

Status tempat tinggal : ☐ Pribadi ☐ Keluarga ☐ Sewa/Kontrak ☐ Dinas ☐ Lainnya

Untuk keperluan mendadak hubungi (yang tidak serumah)

Nama :

Hubungan :

Alamat :

Telp. : Wilayah : Kode Pos :

Waktu terbaik untuk menghubungi anda : ☐ Dirumah, pukul : ☐ Dikantor, pukul :

Alamat Surat :

Wilayah : Kode Pos :

## REFERENSI

Mengetahui KSPPS Binama dari :

☐ Brosur

☐ Teman/saudara

Nama :

Alamat :

☐ Karyawan

Nama :

DATA PEKERJAAN	DATA SUAMI / ISTRI
Nama Perusahaan :	Nama :
Bidang Usaha :	Tempat/Tgl. Lahir :
Jabatan/Pangkat :	(Jika bekerja)
Mulai bekerja sejak :	Nama Perusahaan :
Alamat :	Bidang Usaha :
	Jabatan/Pangkat :
	Mulai bekerja sejak :
Telp. : Wilayah : Kode Pos :	Alamat Kantor :
(Khusus wiraswasta)	Telp. : Wilayah : Kode Pos :
SIUP :	
Tgl./Th. Didinkan :	
NPWP :	

DATA KEUANGAN		PINJAMAN LAIN			
Penghasilan bersih/bln pemohon	: Rp.	Nama Kredit	Jenis Pinjaman/ Kredit Card	Jumlah Pinjaman	Jatuh Tempo
Penghasilan bersih/bln suami/istri	: Rp.				
Penghasilan tambahan (jika ada)	: Rp.				
Biaya Hidup/Pengeluaran per bulan	: Rp.				
Angsuran dari pinjaman lainnya/bln	: Rp.				
Sisa penghasilan bersih	: Rp.				

DATA KEKAYAAN				SIMPANAN / REKENING DI BANK			
Jenis	Jumlah	Lokasi / Merk	Nilai Rp.	Nama Bank	Jenis Simpanan	a/n	Nomor
<input type="checkbox"/> Rumah							
<input type="checkbox"/> Mobil							

DATA JAMINAN	
<input type="checkbox"/> Tanah <input type="checkbox"/> Rumah Tinggal <input type="checkbox"/> Ruko Alamat Jaminan : _____ Telp. : _____ Wilayah : _____ Kode Pos : _____ Tahun dibangun : _____ Lt : _____ Lb : _____ Harga taksiran : _____ No. IMB : _____ Status tanah : _____ HGB / Hak Milik No. : _____ Berlaku hingga : _____ Nama pemilik jaminan / pinjaman : _____ Hubungan keluarga : _____ Alamat pemilik Jaminan : _____ Telp. : _____ Wilayah : _____ Kode Pos : _____	<input type="checkbox"/> Mobil <input type="checkbox"/> Sepeda Motor Merk Kendaraan : _____ Type : <input type="checkbox"/> Sedan <input type="checkbox"/> Minibus <input type="checkbox"/> Truk <input type="checkbox"/> Pick Up <input type="checkbox"/> Angkot <input type="checkbox"/> Lainnya Tahun : _____ No. Polisi : _____ No. STNK : _____ a/n STNK : _____ Nama Pemilik : _____ Warna : _____ Harga Pasar : _____

Saya menyatakan semua informasi yang diberikan adalah benar, informasi ini diberikan untuk tujuan permohonan pembiayaan dan dengan ini saya mengizinkan KSPPS BINAMA untuk mendapatkan dan memeriksa seluruh informasi yang diperlukan. Bersama ini saya memberikan kuasa kepada KSPPS BINAMA untuk memotong dari tabungan / deposito saya guna melunasi angsuran pembiayaan dan atau kewajiban lainnya kepada KSPPS BINAMA jika terjadi penundaan pembayaran. Dengan ini saya pula menyatakan bersedia dan akan patuh pada peraturan dan persyaratan yang ditentukan KSPPS BINAMA dan saya mengetahui dan menyetujui bahwa KSPPS BINAMA berhak menyetujui atau menolak permohonan ini tanpa memberitahukan alasannya.

Pemohon

Suami / Istri

( Nama / ttd )

( Nama / ttd )

#### Lampiran Pengajuan Pembiayaan :

- |  |                              |                                    |
|--|------------------------------|------------------------------------|
| 1. FC KTP Suami-Istri                  | <input type="checkbox"/> Ada | <input type="checkbox"/> Tidak ada |
| 2. FC Kartu Keluarga                   | <input type="checkbox"/> Ada | <input type="checkbox"/> Tidak ada |
| 3. Rekening Listrik, Telp, PAM         | <input type="checkbox"/> Ada | <input type="checkbox"/> Tidak ada |
| 4. FC Rekening Tabungan 3 bln terakhir | <input type="checkbox"/> Ada | <input type="checkbox"/> Tidak ada |
| 5. Slip Gaji 3 bln terakhir            | <input type="checkbox"/> Ada | <input type="checkbox"/> Tidak ada |
| 6. FC BPKB dan STNK                    | <input type="checkbox"/> Ada | <input type="checkbox"/> Tidak ada |
| 7. FC Sertifikat, PBB, Akta Jual Beli  | <input type="checkbox"/> Ada | <input type="checkbox"/> Tidak ada |

Proses	Tanggal	Petugas	Paraf
1. Diterima			
2. Survei 1			
3. Survei 2			
4. Rekomendasi			
5. Komite 1			
6. Komite 2			
7. Keputusan			

# SURAT PERSETUJUAN SUAMI / ISTRI / ORANG TUA / ANAK



Yang bertanda tangan dibawah ini :

N a m a : .....  
 Pekerjaan : .....  
 Alamat : .....

Sebagai suami/istri/orang tua/anak \*) dengan ini memberikan persetujuan kepada suami/istri/orang tua/anak \*) saya :

N a m a : .....  
 Pekerjaan : .....  
 Alamat : .....

Untuk melakukan tindakan-tindakan sebagaimana disebutkan di bawah ini :

1. Mengajukan /mendapat Fasilitas Pembiayaan dari KSPPS BINAMA sebesar ..... dengan jaminan :

## > Kendaraan

▪ Jenis : .....  
 ▪ Atas nama : .....  
 ▪ Merk : .....  
 ▪ Type : .....  
 ▪ Th Pembuatan : .....  
 ▪ No. Pol : .....  
 ▪ No. Mesin : .....  
 ▪ No. Rangka : .....  
 ▪ Warna : .....

## > Sertifikat

▪ Nomer : .....  
 ▪ Status Tanah : .....  
 ▪ Atas nama : .....  
 ▪ Luas : .....  
 ▪ Desa : .....  
 ▪ Kec : .....  
 ▪ Kab : .....  
 ▪ Propinsi : .....  
 ▪ Lain-lain : .....

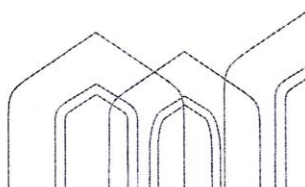
2. Untuk keperluan diatas saya bertanggung jawab atas kelancaran dan resiko pembiayaan hingga lunas.

Demikian Surat Persetujuan ini dibuat dengan sebenarnya dan tidak akan berakhir oleh sebab apapun juga kecuali seluruh kewajiban berdasarkan Perjanjian Pembiayaan tersebut telah lunas seluruhnya.

Yang memberi persetujuan,

( ..... )

\*) Coret yang tidak perlu  
 BNM/F/PYD/4



PERMOHONAN PENUTUPAN REKENING



KJKS BINAMA

Kepada Ykh.  
Pimpinan KJKS BINAMA

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : \_\_\_\_\_  
Identitas Diri : (KTP/SIM/ ) : No. \_\_\_\_\_  
Alamat (sesuai ID) : \_\_\_\_\_

adalah benar-benar pemilik rekening berikut :

Jenis Simpanan : \_\_\_\_\_  
No Rekening : \_\_\_\_\_

Dengan ini menyatakan menutup rekening tersebut diatas dikarenakan :

Atas penutupan rekening tersebut di atas saya

- ☐ telah mengembalikan buku tabungan / Warkat Sisuka kepada KJKS BINAMA  
☐ telah menerima sisa saldo tabungan / Simpanan Berjangka sejumlah tersebut di bawah ini

Sisa saldo tabungan : \_\_\_\_\_  
Biaya Administrasi : \_\_\_\_\_  
Total Diterima : \_\_\_\_\_

Demikian permohonan ini sekaligus saya menyatakan, membebaskan KJKS BINAMA dari segala bentuk tuntutan yang timbul disebabkan oleh penutupan rekening ini.

Atas hubungan baik yang telah terbina selama ini saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr Wb.

..... 20....  
Hormat saya

Disetujui,

\_\_\_\_\_  
Nama dan tanda tangan Mitra

\_\_\_\_\_  
Nama dan tanda tangan petugas KJKS BINAMA



## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **A. Identitas Diri**

Nama : Kanti Fitriana Akhadiani  
Tempat, Tanggal Lahir : Kendal, 23 Februari 1997  
Alamat : Jl. Pahlawan I No. 27 Gg Delima Rt  
06 Rw 01Kebondalem Kendal  
Agama : Islam  
Status : Belum Menikah  
No. Hp : 081904135269  
E-mail : [kantifitrianakhadiani@gmail.com](mailto:kantifitrianakhadiani@gmail.com)

### **B. Identitas Orang Tua**

Nama Ayah : Agus Tiyanto Mucharromain (Alm)  
Nama Ibu : Sri Yuniati Rahayu Irianingsih  
Alamat : Jl. Pahlawan I No. 27 Gg Delima Rt  
06 Rw 01Kebondalem Kendal

### **C. Riwayat Pendidikan**

- a. SD N Kalibuntu Wetan (2004-2009)
- b. SMP Negeri 1 Kendal (2009-2012)
- c. SMK Negeri 1 Kendal (2012-2015)
- d. UIN Walisongo Semarang (2015-2018)